



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Diseño de Tarea y Liderazgo, factores organizacionales que originan estrés laboral. Caso: empleados de unidad de negocio de una constructora mexicana.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PRESENTA:

L.A. GERARDO MÁRQUEZ CARBAJAL

DIRECTOR:

DR. MARTÍN AUBERT HERNÁNDEZ CALZADA

SAN AGUSTÍN TLAXIACA, HIDALGO, MÉXICO. MAYO 2014

Agradecimientos

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, y de aprender cada día, por la grandiosa familia que me ha dado y por ser la guía de mi vida.

A mis papas, Pilar y Erasto, a quienes amo y respeto, por enseñarme día a día con su ejemplo de trabajo y esfuerzo constante a valorar la vida y transitar en ella; por su apoyo total e incondicional de toda la vida, pero sobre todo, por su cariño y amor que me han hecho sentir desde siempre.

A Inés, mi esposa, por su paciencia y dedicación hacia mí, por creer en mí, apoyarme y tenerme la confianza de que lograría este objetivo, por su amor y cariño.

A mis hermanos, Herlinda, Araceli e Iván, así como a mis cuñados por su sana convivencia y tolerancia hacia conmigo.

A mis primas y sobrinas, dulces niñas que con su actuar me recuerdan la inocencia, curiosidad y capacidad de asombro que jamás hay que perder

A mis amigos en esta aventura del conocimiento Nora, Esme, Jacky y Hedher por compartir con ustedes momentos únicos y agradables, pero sobre todo por su amistad y ejemplo de buenas personas.

Al Dr. Martín Aubert por sus consejos, tiempo y apoyo al dirigir mi tesis.

Índice

Introducción	
I Metodología de la Investigación	
1.1	Planteamiento del problema 3
1.2	Justificación del problema 7
1.3	Interrogantes de investigación 11
1.4	Objetivos 11
1.4.1	Objetivo general 11
1.4.2	Objetivos específicos 11
II Marco Teórico	
2.1	Antecedentes del estrés 15
2.1.1	Concepto de estrés 17
2.1.2	Tipos de estrés 20
2.1.3	Grados de estrés 23
2.1.4	Fases del estrés 24
2.1.5	Estresores 26
2.1.6	Efectos del estrés en el individuo 43
2.1.7	Consecuencias del estrés para las organizaciones 47
2.2	Estrés laboral 50
2.2.1	Prevención del estrés laboral desde la organización 57
2.3	El comportamiento de los mandos superiores hacia los trabajadores 59
2.4	Prevención personal del estrés 61
2.5	Diferencia o convergencia entre estrés laboral y el síndrome de Burnout 63
2.6	El liderazgo en las organizaciones y el estrés laboral 70
2.6.1	El liderazgo compartido y sus implicaciones para el estrés laboral 78
2.7	Diseño de la tarea como estresor laboral 79
2.7.1	Medidas preventivas del estrés laboral a consecuencia del diseño de tarea 88
2.8	Técnicas para la prevención del estrés 90
III Marco Referencial	
3.1	Los sectores económicos en México 94
3.2	Definición de construcción 95
3.3	PIB y la construcción 96
3.4	Construcción de viviendas 98
3.5	Reseña sobre la empresa objeto de estudio 101

IV	Sujetos y Método	
4.1	Diseño y tipo de investigación	110
4.2	Selección del instrumento	111
4.3	Población de estudio	118
4.4	Aplicación de la encuesta y recogida de datos	119
V	Análisis e interpretación de datos sobre estrés laboral en la unidad de negocios estudiada	
5.1	Información socio demográfica de la población analizada	123
5.1.1	Género	123
5.1.2	Situación civil	124
5.1.3	Número de hijos	126
5.1.4	Rangos de edad	128
5.1.5	Departamentos de trabajo	129
5.1.6	Antigüedad laboral	131
5.1.7	Número de empleados a cargo	133
5.2	Nivel de estrés detectado en la unidad de negocios	134
5.3	Tablas contingentes de factores socio demográficos contra nivel de estrés detectado	137
5.3.1	Sexo vs. nivel de estrés	137
5.3.2	Situación civil vs. nivel de estrés	140
5.3.3	Edad vs. nivel de estrés	141
5.3.4	Área de trabajo vs. nivel de estrés	144
5.3.5	Antigüedad en la empresa vs. nivel de estrés	145
5.3.6	Personal a cargo vs. nivel de estrés	147
5.4	Correlación de Pearson y regresión lineal de la influencia del liderazgo respecto del nivel de estrés detectado	150
5.5	Correlación de Pearson y regresión lineal del diseño de tarea respecto del nivel de estrés detectado	155

Conclusiones

Referencias Bibliográficas

Anexo

Encuesta aplicada para la obtención de datos

Índice de gráficos

Capítulo V Análisis e interpretación de datos sobre estrés laboral en la unidad de negocios estudiada

Gráfico 5.1.1	Clasificación por género de la población de estudio	124
Gráfico 5.1.2	Estado civil de la población de estudio	125
Gráfico 5.1.3	Número de hijos	127
Gráfico 5.1.4	Rangos de edad de los empleados	129
Gráfico 5.1.5	Distribución de empleados por departamento	131
Gráfico 5.1.6	Antigüedad de los empleados	132
Gráfico 5.1.7	Número de empleados a cargo por empleado	133
Gráfico 5.2	Nivel de estrés en la población de estudio	136
Gráfico 5.3.1	Tabla de contingencia sexo vs. nivel de estrés	139
Gráfico 5.3.2	Situación civil vs. nivel de estrés	141
Gráfico 5.3.3	Edad vs. nivel de estrés	143
Gráfico 5.3.4	Área de trabajo vs. nivel de estrés	145
Gráfico 5.3.5	Antigüedad en la empresa vs. nivel de estrés	147
Gráfico 5.3.6	Personal a cargo vs. nivel de estrés	149
Gráfico 5.4	Correlación entre influencia del líder y nivel de estrés	150
Gráfico 5.5	Correlación entre diseño de puesto y nivel de estrés	155

Índice de figuras

Capítulo I Metodología de la Investigación

Figura 1.1	Metodología de la investigación	2
Figura 1.2	Matriz de congruencia	12

Capítulo II Marco Teórico

Figura 2.1	Marco teórico	14
------------	---------------	----

Capítulo III Marco Referencial

Figura 3.1	Marco referencial	93
Figura 3.2	Evolución del PIB de la construcción y nacional	97
Figura 3.3	Crecimiento del empleo en la construcción	100

Capítulo IV Sujetos y Método

Figura 4.1	Sujetos y Método	109
------------	------------------	-----

Capítulo V Análisis e interpretación de datos sobre estrés laboral en la unidad de negocios estudiada

Figura 5.1	Análisis e interpretación de datos sobre estrés laboral en la unidad de negocios estudiada	122
------------	--	-----

Índice de tablas

Capítulo II Marco Teórico

Tabla 2.1	Técnicas para la prevención del estrés	91
-----------	--	----

Capítulo IV Sujetos y Método

Tabla 4.1	Clasificación de Ítems por área de estudio	113
Tabla 4.2	Puntuación y niveles de estrés	114

Capítulo V Análisis e interpretación de datos sobre estrés laboral en la unidad de negocios estudiada

Tabla 5.1.1	Clasificación por género de la población de estudio	123
Tabla 5.1.2	Estado civil de la población de estudio	125
Tabla 5.1.3	Número de hijos	127
Tabla 5.1.4	Rangos de edad	128
Tabla 5.1.5	Distribución de empleados por departamento	130
Tabla 5.1.6	Antigüedad de los empleados	132
Tabla 5.1.7	Número de empleados a cargo por empleado	134
Tabla 5.2	Nivel de estrés en la población de estudio	135
Tabla 5.3.1	Tabla de contingencia género vs. nivel de estrés	137
Tabla 5.3.2	Situación civil vs. nivel de estrés	140
Tabla 5.3.3	Edad vs. nivel de estrés	142
Tabla 5.3.4	Área de trabajo vs. nivel de estrés	144
Tabla 5.3.5	Antigüedad en la empresa vs. nivel de estrés	146
Tabla 5.3.6	Personal a cargo vs. nivel de estrés	148
Tabla 5.4	Correlación entre influencia del líder y nivel de estrés	153
Tabla 5.4.1	Regresión lineal para determinar el porcentaje de influencia del líder en el nivel de estrés	153
Tabla 5.5	Correlación entre diseño de puesto y nivel de estrés	157
Tabla 5.5.1	Regresión lineal para determinar el porcentaje de influencia del diseño de puesto en el nivel de estrés	158

Anexos

Anexo	Encuesta aplicada para la obtención de datos	
-------	--	--

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto, el estudio y análisis del estrés laboral en los empleados de un unidad de negocio en una empresa constructora de México, buscando el grado de correlación e influencia, específicamente la de dos variables independientes, como lo es la influencia del líder y el diseño de la tarea, para lo cual se emplea el cuestionario sobre estrés laboral emitido por la Organización Internacional del trabajo (OIT).

En el primer capítulo encontramos los conceptos referentes a la metodología de la investigación, con la finalidad de plantearle al lector la problemática de estudio así como la importancia que tiene el mismo; de igual forma, los objetivos planteados a alcanzar en la investigación, con lo que se pretende tener un panorama amplio de lo que se quiere investigar.

En el segundo capítulo se expone el sustento literario sobre la investigación a través de un marco teórico que plantea el concepto, clasificación, generación y tipos de estrés, así como sus consecuencias tanto para los individuos como para las organizaciones, en este sentido, encontraremos la importancia del liderazgo en las organizaciones y la forma en que este influye en la generación de estrés; se plantea la información necesaria para entender lo referente al diseño de la tarea, ya que ambas son las variables de interés en el presente estudio.

En el capítulo 2 mostramos el sustento teórico sobre el estrés y específicamente sobre el estrés laboral.

El marco de referencia es un aspecto importante en toda investigación, pues nos sitúa en el medio ambiente donde se desenvuelve la investigación, en este caso nos explica todo lo relativo al sector construcción, el PIB que este sector genera y como aporta al PIB nacional, nos proporciona datos y una remembranza del entorno de la organización donde se planteó la presente investigación, esto lo observamos al analizar el capítulo 3.

Con respecto al capítulo cuarto, encontramos las especificaciones sobre los sujetos a encuestar y el método aplicado en la recolecta de datos, así como en su análisis e interpretación, lo que nos da el sustento metodológico para generar información confiable, científica y certera en base a los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada.

En dicho capítulo encontramos el entorno del cual obtuvimos la información analizada, el ¿Cómo se obtuvo? y ¿para qué?

Por último en el capítulo 5, encontramos una de las partes medulares de esta investigación como lo es el análisis e interpretación de los resultados, es un capítulo a través del cual obtenemos las respuestas a las interrogantes planteadas en el capítulo uno del presente trabajo, además de comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados para el mismo.

En este último capítulo, encontramos las convergencias o divergencias de nuestros resultados con los obtenidos por otros investigadores sobre el tema, quienes han usado el mismo instrumento de medición que el aplicado en la presente investigación.

En este capítulo radica la información obtenida en la investigación y el aporte que se hace a la ciencia, la cual es interminable y hay que renovarlo día a día, incentivando futuras investigaciones.

Al final de este trabajo se encuentran las conclusiones a las que se ha llegado después del análisis de información, es el aporte de este trabajo, tanto a la ciencia como a la unidad de negocios donde se aplicó la encuesta, se puede observar la trascendencia del presente estudio, así como los resultados obtenidos, que servirán de referencia para tomar las medidas pertinentes y mantener a los empleados en niveles bajos de estrés, cuidando en todo momento la integridad emocional del factor más importante para las organizaciones, el humano.

Capítulo I

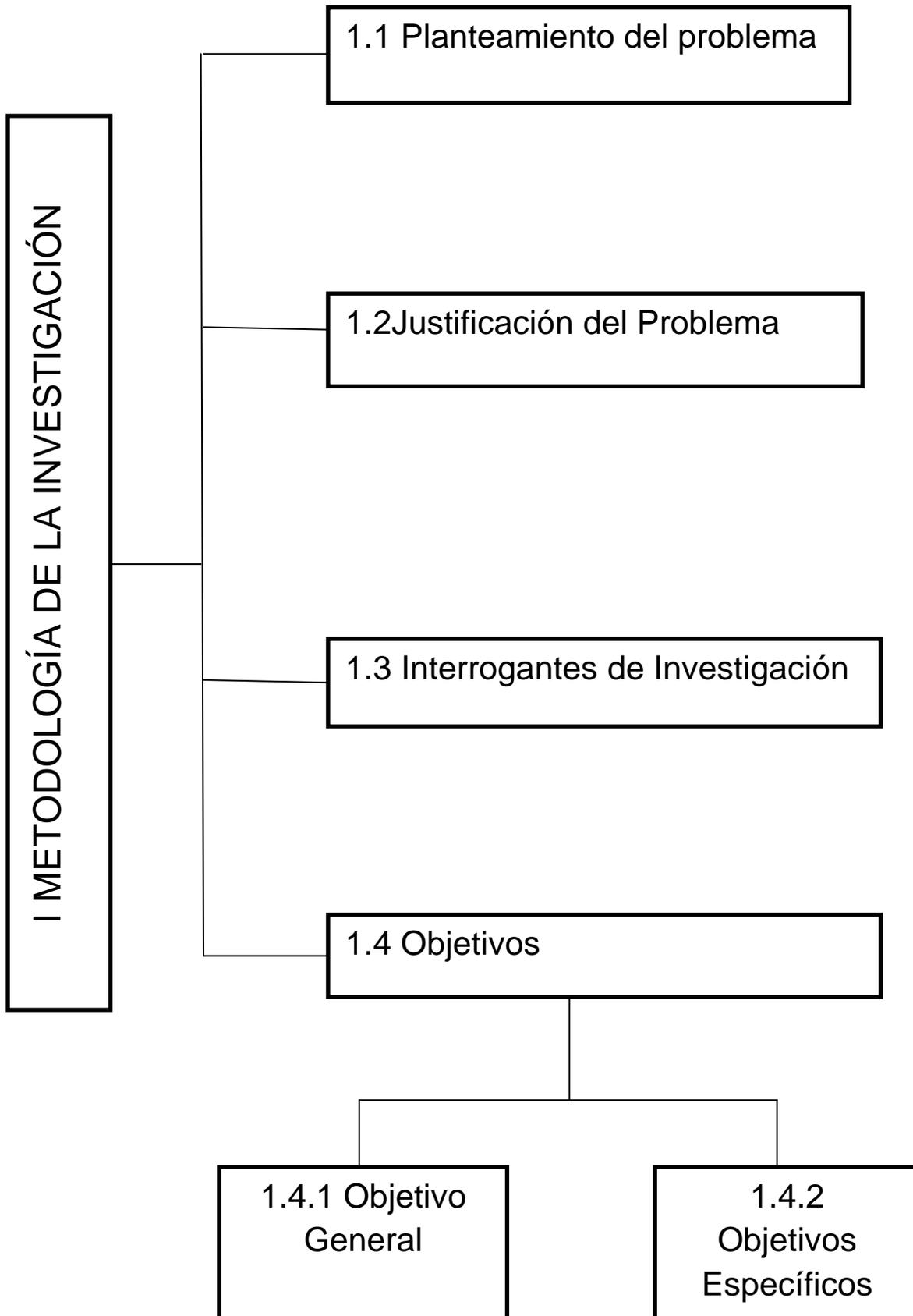
***Metodología de
la investigación***

El presente capítulo trata la parte metodológica del estudio, ¿cómo? plantear el problema de estudio y delimitarlo, así como justificar el por qué se ha vuelto un objeto de estudio, de igual forma se muestran las interrogantes de investigación, ya que además de ser esto el objetivo y motivación de este trabajo, permite al lector conocer el propósito de la investigación.

De igual forma se plantean los objetivos que se pretenden alcanzar a lo largo de la investigación, un objetivo general y dos específicos, para tener un rumbo que seguir y un fin que alcanzar.

Lo anterior se muestra de forma gráfica en la figura 1.1

Figura 1.1 Metodología de la Investigación



1.1 Planteamiento del problema

El estrés ha estado presente en nuestra sociedad desde tiempos remotos, sin embargo sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción (Barría 2012).

La gestión de los recursos humanos resulta imprescindible por su utilidad en toda organización. Es aplicable directamente sobre las personas, o de forma indirecta, a través de los puestos de trabajo que desempeñan, o de los programas en que se encuentran incluidas las actividades que han de realizar (López 2009).

Sánchez (2012) menciona que en la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión que implica el auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos, políticos y ambientales, que son difíciles de superar.

La globalización, las nuevas tecnologías, y los cambios socio económicos y socio políticos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados laborales, las actividades laborales y las organizaciones. (Peiró, J. y Rodríguez, I. 2008). Debido a la relación global entre los países, los ritmos de vida de la sociedad han cambiado tornándose cada vez más exigentes y demandantes de los individuos, este fenómeno tiene un coste elevado en términos de daño humano y económico, debido a que sus consecuencias, además de deteriorar la salud mental y física de los trabajadores, repercuten negativamente sobre la organización (Gil Monte P.R., Nuñez Román, E.M y Selva Santoyo, Y. 2006).

En el medio laboral los trabajadores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto o a largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones de la salud física o mental y cambios en el

comportamiento que disminuyen la calidad de vida de los individuos (Trujillo Vargas, C.M. y García Londoño, C. 2007).

En el día a día los individuos se encuentran inmersos en diferentes ambientes como el familiar, grupal, espiritual y laboral, donde el entorno generado es diferente en cada uno de ellos, sin embargo, los individuos deben interactuar en todos estos ambientes, puesto que en cada uno desempeñan un rol diferente; para que la sociedad crezca y provea de una calidad de vida adecuada que permita potenciar la capacidad de cada persona es necesario asegurar las condiciones que generen esto; en este sentido Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008) comentan que las empresas están adoptando nuevas formas y usando distintas estrategias para responder a estos cambios, manteniendo y aumentando su capacidad para competir y adaptándose a las nuevas demandas de su ambiente, cada vez más complejo y global.

En el ambiente laboral las organizaciones cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejores lugares de trabajo Peiró et. al (2008); son las responsables de proveer a sus empleados los medios y condiciones adecuadas para generar una alta calidad de vida tanto física como emocional, para lograrlo, menciona Peiró et. al. (2008) la dirección juega un papel importante a la hora de encausar los cambios y promover la salud en el trabajo.

En la actualidad debido a los cambios y exigencias laborales los empleados se encuentran inmersos en un ambiente de estrés, por lo que es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés y que da lugar a consecuencias negativas para la salud de las personas que lo padecen; Sin embargo el estrés puede ser un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a la supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz, siempre que sepamos canalizar y controlar las sensaciones del estrés (Gabinete de seguridad y salud laboral 2005).

El capital humano es la parte más importante para el crecimiento sostenido de las organizaciones previéndolas de ventajas competitivas frente a otras, de ahí la importancia del estudio de todos los factores que rodean al personal y lo que

les acontece con el objeto de tenerlos en condiciones propicias para su satisfacción en sus lugares de trabajo, creando un ambiente en el cual puedan no solo desarrollarse sino aportar su talento y capacidad para el logro de los objetivos y cumplimiento de la misión de la organización para la cual prestan sus servicios.

Esta satisfacción y condiciones laborales son influenciadas por diferentes factores, que se dan en el medio ambiente laboral, uno de ellos y de gran predominio y presencia en todos los lugares de trabajo es la influencia de los líderes en cada empleado, para Peiró et. al. (2008), el liderazgo es un concepto importante para comprender la conducta laboral y organizacional; principalmente cuando se considera como liderazgo formal, al ejercido por la directiva y la línea jerárquica establecida en las organizaciones.

Los directivos, juegan un papel central en las organizaciones y pueden influir tanto en las conductas y salud de las organizaciones como en las de los seguidores, Britt, Davison, Bliese y Castro, (2004), citados por Peiró et. al. (2008) pues el liderazgo es un aspecto que contribuye de manera importante a la generación de satisfacción laboral y de igual manera a la creación de estrés entre los individuos, un mal liderazgo ejercido sobre los empleados es detonante de inestabilidad emocional de cada uno de los participantes, así como en el ambiente laboral, razón que hace importante el estudio de esta variable en concreto, pues en principio encontramos que en todos los ambientes de trabajo, existe al menos una persona responsable de ejercer esta vital función del liderazgo, así como, la relevancia del estilo de liderazgo que se aplique y el efecto positivo o negativo que tiene en los dirigidos.

Así como se mencionó la importancia de la influencia de los líderes en la generación de estrés en los empleados es importante considerar que hay más elementos estresores y que dependen de la organización y no solo del individuo como lo es el diseño de la tarea que se hace para cada puesto, en esta línea de pensamiento se encuentra Trujillo et. al. (2007) al mencionar que el estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del

colesterol y del consumo de la nicotina y otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés.

El diseño de la tarea no solo debe contener un diseño ágil y diversificado de actividades, sino que estas se deben coordinar con otros puestos, contribuir a los objetivos de la organización y de igual forma deben ser lo suficientemente claras para que el individuo que ocupe ese puesto las comprenda y las pueda llevar a la práctica de la mejor manera; esta variable es importante puesto que muchas organizaciones prestan poca o nula atención a la misma y pese a que no se ha considerado un medio comúnmente aceptado para implementar el nivel de flexibilidad deseado en las organizaciones, la práctica ha demostrado su utilidad, siempre que se le dote de la versatilidad y capacidad de adaptación adecuada (Fernández 2005), razones que hacen necesario e interesante su estudio, comprensión e influencia en el estrés laboral de los individuos.

Dicho lo anterior resulta de suma importancia el estudio de los acontecimientos y factores que afectan la calidad de vida de los empleados no solo en este rol de empleado sino también en el ámbito familiar y demás roles que desempeñan en su actuar diario, motivos suficientes para desarrollar la presente investigación, la cual está enfocada al análisis de los estresores organizacionales, así como sus consecuencias hacia los individuos, en específico las variables de la influencia del líder y el diseño de la tarea.

Se contemplan alternativas de solución para erradicar las malas prácticas de estas variables en los ambientes laborales y con ello contribuir a un incremento de la productividad de las organizaciones a través de tener en condiciones laborales aptas a los empleados teniendo presente en todo momento su desarrollo personal y profesional.

1.2 Justificación del problema

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud (Sánchez 2012).

Conocer las causas que ocasionan que los empleados no estén a gusto en el desempeño de sus actividades nos permite diseñar las herramientas para corregir dichas situaciones, lo cual no solo genera un ambiente de armonía y cooperación sino, que ayuda a simplificar el trabajo diario, aportándole a los empleados tiempo necesario para crear e innovar procesos recurrentes consiguiendo así una mejora continua.

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos dañinos que trae al hombre que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan; es la más grave amenaza para la salud laboral de los trabajadores en este nuevo siglo XXI, porque constituye una sutil forma de degeneramiento físico que puede causar trastornos psicológicos en las víctimas, agravar enfermedades físicas y provocar en los casos más agudos hasta secuelas permanentes (Trujillo et. al. 2007).

Para Rubio (2003) hoy día existe un rotundo convencimiento de que las características organizacionales y laborales tienen una clara incidencia sobre la salud mental de los trabajadores.

En las empresas el ritmo de trabajo, las malas condiciones físicas en que se lleva a cabo, la sobrecarga de tareas, su mala definición, un liderazgo mal ejercido, la nula equidad en la remuneración del trabajo son algunos de los diferentes agentes causantes de estrés laboral y se deben identificar y atacar por separado; Como señalan De la Poza y Prior (1988) citados por Rubio (2003) algunas de las contribuciones más importantes de los estudios de calidad de vida laboral tienen que ver con el diseño de los puestos de trabajo, la valoración del desempeño y los procesos de formación y desarrollo.

La relevancia del presente estudio para la organización donde se aplicaran las encuestas es alta, puesto que al ser un sector donde la carga de trabajo es abundante, se requiere conocer la influencia que tiene esta variable en la generación de estrés en los empleados, ya que de esta manera se pueden tomar medidas para eliminar la influencia de esta en el estrés, si se determina que hay una mala planeación o mal diseño de puesto se tendría la oportunidad de corregir, lo cual en el largo plazo impactaría de manera positiva a la organización pues tendría trabajadores con niveles bajos de estrés; en este mismo sentido se manifiesta Peiró et. al. (2008) al mencionar que todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones.

La mayor parte del tiempo de los individuos económicamente activos está destinada al trabajo, como resultado de éste fenómeno laboral se encuentran en las empresas diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral (Trujillo et. al. 2007); razón por la cual se debe desarrollar en las condiciones más adecuadas y resulta de vital importancia estudiar, conocer y entender los agentes causantes de estrés y en función de ello tomar las medidas pertinentes para no generarlo.

En las encuestas europeas sobre las condiciones de trabajo de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, un 28 % de los trabajadores afirmó tener problemas de estrés. Según un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), una estimación de los costes que origina el estrés relacionado con el trabajo apuntó a unos 20.000 millones de euros anuales (Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2002).

Estas razones resaltan la importancia del estudio de las condiciones que generan estrés laboral en los empleados, por lo que a pesar de ser variadas las condiciones y factores que generan estrés, esta investigación se centra en el estudio del liderazgo y el diseño de la tarea como principales agentes estresores en las áreas de trabajo.

En diferentes países de América latina como: Chile, con Barría (2012), de Colombia, Trujillo et. al. (2007) y Contreras et. al. (2008), Ecuador con Sánchez (2012), así como Venezuela con Blandin et. al. (2005), Chacín et. al. (s.f.), Cortés (2012), y López (2008), de Europa especialmente en España con Banchs (s.f.), Carrasco (2009), Domínguez (2010), Gil-Monte (2010), Grau (2009) y López (2009), han realizado investigaciones sobre el estrés laboral, ya que se ha vuelto una enfermedad de consecuencias importantes y que ataca a todo tipo de población económicamente activa.

En México autores como Juan Remigio Martínez Olivares (2012) en su tesis denominada “Factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal administrativo de la dirección de educación secundaria y servicios de apoyo”, aborda en forma general el estudio del estrés laboral, sin embargo es importante desmembrar cada uno de los elementos que integran ese todo de estresores y saber la influencia real que tiene cada uno de ellos en la aparición de estrés laboral, por otro lado a pesar de que los factores organizacionales son idénticos de una organización a otra, varía mucho su percepción e influencia, por ejemplo el diseño de puesto no tiene el mismo predominio en una escuela, que es donde se desarrolló el trabajo de investigación de Juan Remigio a una constructora donde los puestos son más detallados y las actividades están más divididas, pues el objetivo que se persigue en ambas organizaciones es diferente.

En este sentido los investigadores del centro universitario de ciencias de la salud de la universidad de Guadalajara, Samuel Medina Aguilar, María de Lourdes Preciado Serrano y Manuel Pando Moreno (2007) en su trabajo sobre la adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos realizan un estudio sobre estrés laboral utilizando el mismo instrumento que se aplica en el presente trabajo con la salvedad de que hacen la adaptación a los empleados mexicanos, lo que nos muestra el interés por este fenómeno del estrés laboral, sin embargo en el caso del trabajo de estos investigadores consideraron las siete áreas que maneja el instrumento de la OIT a diferencia del presente trabajo, donde las condiciones de poder realizar las encuestas en un ente económico donde los encuestados conviven diariamente en el mismo espacio físico a la vez que generan sus propias

condiciones de trabajo, nos da la oportunidad de apreciar más los cambios y correlaciones que tienen estresores de la organización con el fenómeno de estudio.

El conocer que estresores afectan más al nivel de estrés en los empleados de la unidad de negocio en estudio, brindará la oportunidad a los directivos de conocer el panorama general y áreas específicas donde se tenga la oportunidad de emprender acciones importantes para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados, esto hace para la empresa que el presente estudio sea necesario e importante pues tiene repercusión directa en su capital humano.

Las conclusiones generadas por esta investigación serán un aporte a la ciencia que se dedica a la investigación del capital humano, pues tendrá datos que indiquen la influencia que ejercen dos variables organizacionales, presentes en todos los entes económicos, sobre la creación de estrés en los individuos a consecuencia del mal manejo que se hace de las mismas; a la vez que aportará a los individuos los elementos para determinar la importancia de su actuar diario con respecto al resto de sus compañeros de trabajo, ejerciendo un sano estilo de liderazgo, que coadyuve a generar un clima de respeto y productividad en la organización.

La investigación sobre capital humano tiene un gran caudal de oportunidades de investigación pues al ser este el alma de todas las organizaciones y ser tan variados los elementos que influyen en los individuos se tiene el reto de seguir investigando sobre los mismos.

1.3 Interrogantes de investigación

Por lo anteriormente expuesto las interrogantes de investigación son:

¿Cuál es el efecto de un mal liderazgo en la generación de estrés laboral?

¿El diseño de tarea está fuertemente asociado a la generación de estrés laboral en los individuos que componen la organización?

¿Es determinante la influencia del líder y el diseño de la tarea en los empleados, para que estos tengan niveles de estrés altos?

1.4 Objetivos

De acuerdo a la problemática de este estudio se plantearon los siguientes objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar el nivel de estrés laboral en los empleados, a través del análisis del liderazgo y diseño de tarea así como su importancia e influencia en la generación de estrés, mediante el uso de métodos estadísticos, identificando las consecuencias para los empleados y las organizaciones.

1.4.2 Objetivos específicos

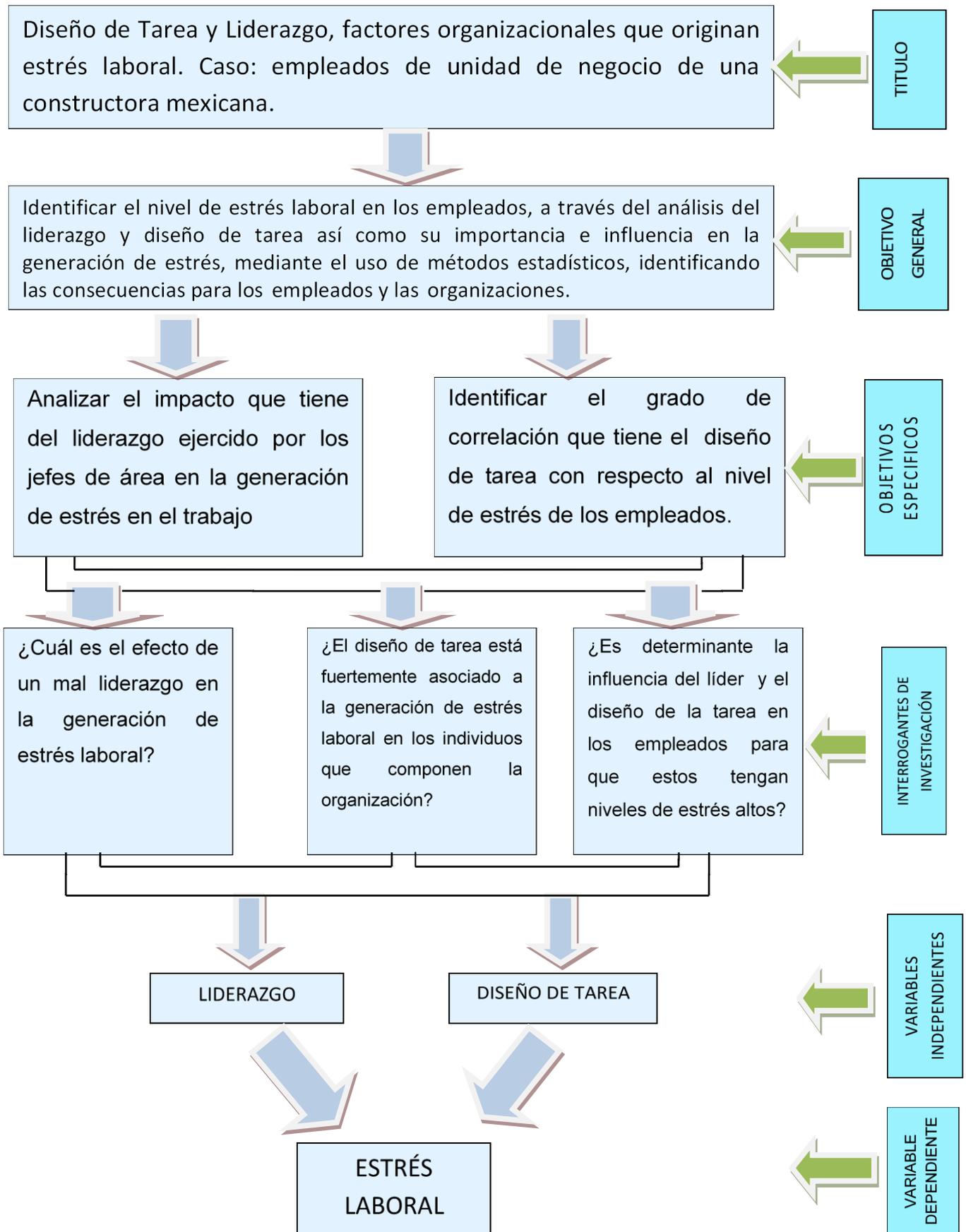
Analizar el impacto que tiene del liderazgo ejercido por los jefes de área en la generación de estrés en el trabajo.

Identificar el grado de correlación que tiene el diseño de tarea con respecto al nivel de estrés de los empleados.

Estos pasos de la metodología de la investigación se muestran de manera ilustrada en la figura 1.2, que es la matriz de congruencia, donde se observa la interrelación existente entre cada uno de los elementos previamente citados y como la sinergia que generan los mismos en conjunto se ve integrada en el logro de los objetivos planteados.

Figura 1.2

MATRIZ DE CONGRUENCIA



Fuente: Elaboración propia

Capítulo II

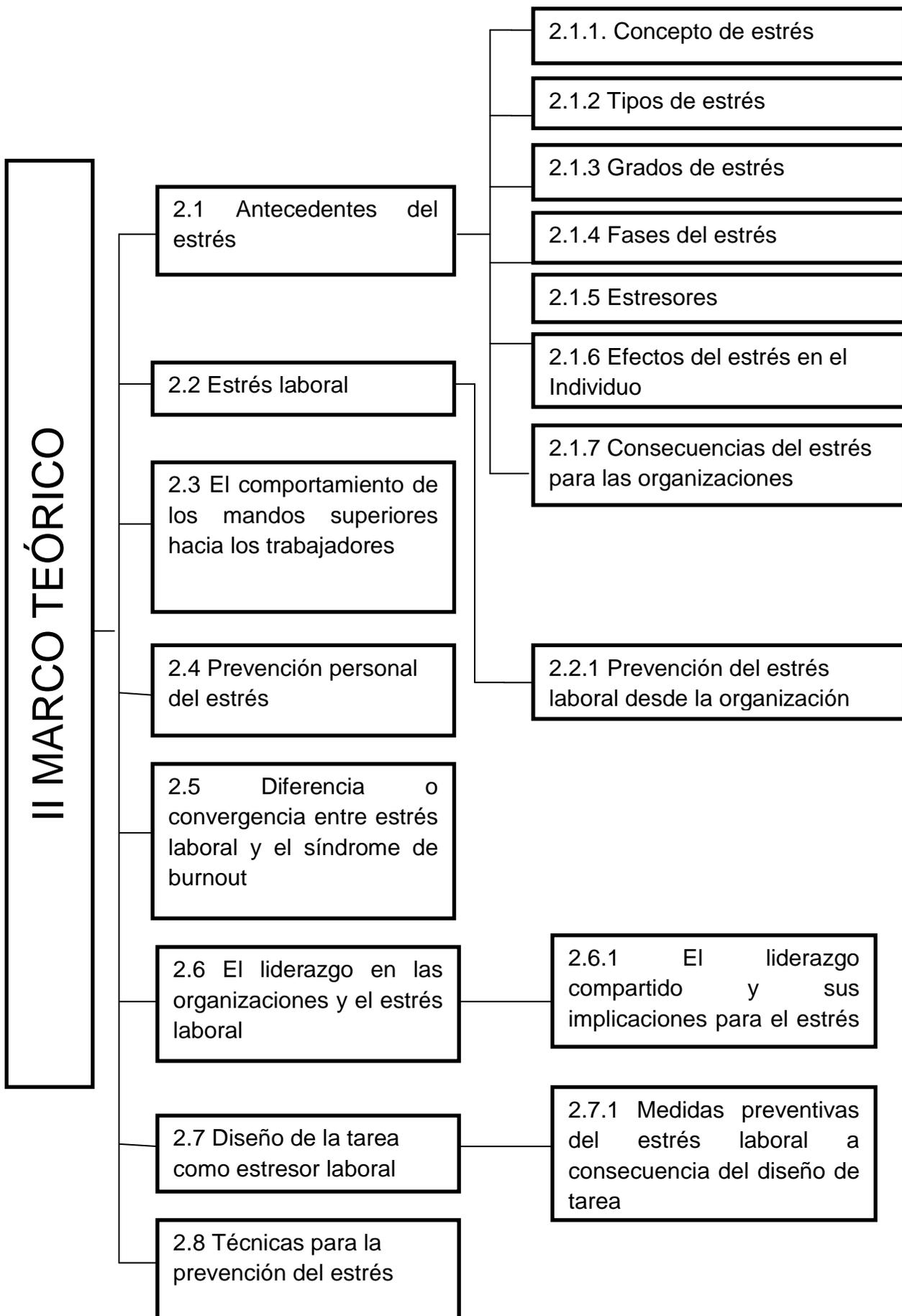
Marco teórico

En las siguientes páginas se muestra el sustento literario de la investigación, donde hemos plasmado ideas de diferentes autores, que han realizado investigaciones al respecto en diversos países con puntos de vista divergentes en algunos casos y con muchas coincidencias en otros.

El objetivo es que el lector tenga un panorama sobre el estrés laboral que le permita comprender la importancia y efecto que tiene en los individuos como en las organizaciones, de tal suerte que este capítulo nos permite conocer lo escrito por diferentes mentes intelectuales con respecto al estrés laboral.

En este sentido en la figura 2.1, se resume los temas a abordar en el capítulo.

Figura 2.1 Marco Teórico



2.1 Antecedentes del estrés

El estrés es un padecimiento que ha estado presente entre la humanidad desde siempre solo que no se le había dado la atención que tiene hoy en día, La palabra se usa por primera vez alrededor del siglo XIV, Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión.

A mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior) (Sánchez, 2012).

De acuerdo a la literatura el empleo en la actualidad del término estrés se le debe al endocrinólogo de la Universidad de Montreal, el doctor Hans Selye; sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, por lo que se le ha dado en llamar el padre del concepto “estrés”.

Para Selye el concepto estrés mostraba una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo (Sánchez, 2012).

Selye sentó las bases del estudio sobre el estrés, sin embargo a medida que el mundo ha ido evolucionando y de acuerdo a los resultados obtenidos por las diversas investigaciones se ha encontrado que el estrés tiene muchas variantes y también muchos agentes o elementos que lo causan, afectando así a la vida integral de los individuos por ello en sus trabajos las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y ofrecer lugares de trabajo.

Las empresas mismas tienen que desarrollar políticas y prácticas de salud y seguridad y tienen que promover mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo, la dirección juega un papel importante a la hora de dirigir los cambios y promover la salud en el trabajo (Peiró y Rodríguez 2008).

El estrés es provocado por factores que son el resultado del acelerado ritmo de vida en la actualidad. A cada persona le afecta de manera diferente, y cada una de ellas reacciona de manera diferente a las demás.

El estrés puede originarse en dos clases de circunstancias: en sucesos o efectos definidos y en problemas relativamente continuos o prolongados. En la literatura sobre estrés y salud ha predominado el interés por los eventos o cambios vitales, especialmente considerados como antecedentes de enfermedades. Es producido por factores tanto del medio ambiente externo de la persona como también el mundo interno de ésta (Barría 2012).

Para el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) el estrés puede ser un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a la supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida, siempre que sepamos canalizar y controlar las sensaciones del estrés. En aquellas situaciones donde las circunstancias nos superan y no somos capaces de adaptarnos es donde surgen las consecuencias negativas del estrés, como son enfermedades y absentismo. Pero también puede generar la toma de decisiones equivocadas, malas relaciones en el lugar de trabajo y pérdida de productividad.

El surgimiento y desarrollo del estrés no está asociado a factores o variables de género “el síndrome y los estereotipos comportamentales se manifiestan de igual manera tanto en varones como en las mujeres, a su vez la edad no influye en la aparición de este fenómeno, ni tampoco la institución en la cual se desempeñe” (Barría 2012).

El cuerpo humano siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o, por otro lado, negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta “supera” a la persona.

Un estudio realizado en un grupo de bibliotecólogos, en Chile, al utilizar el término estrés en este ambiente se refiere a un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos individuales que posee para realizarlas, lo que implicará una respuesta emocional a corto plazo caracterizada por ansiedad, tensión, agotamiento y cambios en sus actitudes y conductas (Barría 2012).

Gran parte del estrés procede de la forma en que los individuos piensan y valoran las situaciones.

2.1.1 Concepto de estrés

En la actualidad existen innumerables estudios sobre el estrés los cuales ofrecen diferentes perspectivas sobre el fenómeno y cada autor, dependiendo su entorno, le da el enfoque más acorde al escenario de estudio.

Sin embargo, a pesar de la basta literatura al respecto no se ha podido llegar a un acuerdo sobre la definición del estrés proveyendo cada autor su propio concepto y aunque en algunos casos hablan sobre los mismos elementos y factores que generan el estrés, igual hay profundas diferencias entre los conceptos que cada autor maneja.

El estrés es muy difícil de definir, pero fácil de reconocer a través de los cambios que provoca en la persona; pero la gran mayoría señala que el estrés en sí mismo no es dañino; que simplemente es una respuesta orgánica y mental a un estímulo del medio externo o interno que pone a funcionar mecanismos sicofisiológicos suplementarios para hacerle frente. El estrés es útil porque prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir, es dañino si es fuerte y continuo porque altera el organismo y puede llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte (Trujillo y García 2007).

Para Sánchez (2012) el estrés es la respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que

requiere demandas físicas y/o psicológicas a la persona. Conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada, se considera al estrés como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso.

El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo.

Estrés significa presión o tensión nerviosa En las personas, el estrés puede ser físico (por ej., una enfermedad), emocional (por ej., el dolor por la muerte de un ser querido), o psicológico (por ej., el miedo). La forma en que se percibe una situación y la salud física general son los dos factores principales que determinan cómo va a reaccionar a un acontecimiento estresante o al estrés frecuente (Mc Ewen, Bruce y Sapolsky, R. 2008).

Para el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) “El estrés es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) y las ofertas y las necesidades, expectativas y aspiraciones del individuo”.

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión (Trujillo et. al. 2007).

Por su parte McGrath, 1976 citado por Gil-Monte (2010 p.9) el estrés ha sido definido como un desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad del individuo de dar respuesta a esas demandas en condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias negativas percibidas.

Para Sánchez (2012) existen tres categorías en las cuales recaen en una o en otra al momento de querer definir al estrés:

Definición basada en los estímulos Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: ESTRÉS es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.

Definición basada en la respuesta Una de ella sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

Definición basada en el concepto estímulo-respuesta ESTRÉS es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

De esta forma al analizar estas categorías y de acuerdo a las definiciones de los autores nos damos cuenta que efectivamente muchas de ellas retoman y enfocan el concepto hacia alguna de estas categorías.

El estrés se produce como consecuencia del desequilibrio entre las demandas de la situación (estresores internos o externos) y los recursos de la persona (Lazarus y Folkman, 1984) citados por Rubio (2003 p.29).

Para el año de 1986 Lazarus y Folkman, citados por Trujillo et.al. (2007 p.1) proporcionan una nueva definición sobre estrés teniendo como base la emitida por ellos mismos en 1984 haciendo a esta más específica en cuanto a la interacción del individuo con su ambiente "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Y pone en peligro su bienestar".

De acuerdo a la literatura anteriormente expuesta sobre la definición de estrés podemos concebir a éste como el desequilibrio emocional que sufre un individuo al verse rebasado por las exigencias y demandas del ambiente en el

que se desenvuelve y los recursos disponibles para atender dichas demandas, entendiéndolo como ambiente la situación o rol en que se desenvuelve pudiendo ser laboral, personal, familiar o de grupo.

Es importante definir lo que es el estrés como tal para posteriormente llevar esta definición al ambiente laboral, ya que en esencia es lo mismo solo cambia el medio que lo rodea y por lo tanto los factores o estresores desencadenantes del estrés.

2.1.2 Tipos de estrés

Así como hay diversidad de conceptos sobre el estrés, existe una amplia gama de clasificación del mismo ya que algunos autores van más allá de clasificarlo entre bueno y malo y retoman elementos como tiempo, intensidad, efectos entre otros y es que cada persona puede responder de diferente manera al estrés ya que éste puede disminuir nuestra capacidad de acción si no lo controlamos.

Davis (1987) citado por Sánchez (2012, p.15) clasifica el estrés de la siguiente manera

En base al tiempo:

Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar, es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional.

Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual el diario vivir del individuo se realiza bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones.

En base a la intensidad:

Estrés ligero: cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas

tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

Estrés grave: es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

Adicional a esta clasificación existe la de acuerdo al efecto que genera en la persona que a saber se divide en dos:

Eustrés: Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Para el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) el estrés positivo o “eustrés”, es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia.

Distrés: que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, apareamiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de Distrés.

En el lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente de demandas y ofertas que nos planteen dificultad o nos constituyan una

amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tienen conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. Estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

Los empleados afectados por el estrés negativo, a menudo, pierden su sentido del humor y se tornan irritables y malhumorados.

Entre los agentes estresantes que generan este tipo de estrés están los siguientes:

- Sobre carga de trabajo
- Infra carga de trabajo
- Infratilización de habilidades
- Repetitividad
- Ritmo de trabajo
- Relaciones sociales
- Cambios en la organización
- Control por parte de los superiores

(Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid 2005)

Peurifoym (1993), citado por Domínguez (2010 p.23) destaca cuatro tipos básicos del estrés psicológico:

1) Presión: una exigencia interna o externa para completar una tarea o actividad dentro de un tiempo limitado o de una manera específica.

2) Frustración: el bloqueo de necesidades o deseos.

3) Conflicto: la necesidad de hacer una elección entre dos o más alternativas en contradicción.

4) Ansiedad / miedo: Una de las dos respuestas emocionales básicas a una amenaza percibida, contraria a la ira.

2.1.3 Grados de estrés

Trujillo et. al. (2007) nos ofrece una clasificación por grado de estrés yendo de forma ascendente en el grado de gravedad del mismo y los clasifica en 6. Cada grado va acompañado de sus respectivas manifestaciones.

Grado de estrés 1: Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Gran impulso para actuar
- Atención alta y facilidad para comprender y captar
- Gran energía para realizar actividades

Es un estado tan deseable que la persona no se da cuenta del peligro que se está empezando a avecinar.

Grado de estrés 2:

- Cansancio al levantarse
- Problemas ocasionales del estómago y de corazón
- Tensión muscular en la espalda y alrededor del cuello
- Sensación de no poder relajarse
- Fatiga

Grado de estrés 3:

- Se acentúa la fatiga
- Se acrecientan los trastornos intestinales y los problemas estomacales
- Los músculos están más tensos y hay sensación de tensión
- Se dan problemas en el sueño como dificultad para dormir, pesadillas y sobresalto
- Sensación de desmayo

Grado de estrés 4:

- Sensación de incapacidad para terminar el día
- Las actividades que antes eran agradables ahora resultan penosas
- La capacidad de reaccionar ante las cosas disminuye
- Los trastornos en el sueño se agudizan
- La dificultad para concentrarse aumenta
- Proliferan los sentimientos desagradables
- Se presentan muchos temores

Grado de estrés 5:

- La fatiga es extrema
- La persona tiene dificultades para realizar tareas sencillas
- Los trastornos estomacales e intestinales se acrecientan
- Los temores aumentan

Grado de estrés 6:

- Los latidos del corazón son violentos
- Hay sensaciones de pánico
- La respiración es acelerada
- Hay temblores, escalofrío y sudoración exagerada
- En las manos y los pies hay sensación de hormigueo
- La energía es apenas suficiente para realizar las tareas más sencillas

2.1.4 Fases del estrés

Al ser el estrés considerado como una interacción entre el medio ambiente y el individuo se establece que existe un proceso en el cual se genera y desarrolla este factor denominado estrés.

Sánchez (2012) identifica tres etapas de este proceso:

1) Fase de Alarma

En esta fase inicial se desencadena una reacción en cadena en el sistema nervioso vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina.

En esta fase el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) identifica los siguientes síntomas:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardiaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Se produce dilatación de las pupilas
- Aumenta la coagulación de la sangre
- Aumenta el número de linfocitos (defensas)

2) Fase de Resistencia

Los estudios que sobre el estrés realizó el Dr. Hans Selye se localizaron precisamente en esta fase de resistencia.

Descubrió como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje:

Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal

El gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005 p.16) explica que esta fase se da cuando la exposición a los factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación.

El organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

3) Fase de Agotamiento

Aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicara con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital.

Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. El individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves (Gabinete de Seguridad y salud laboral de Madrid 2005 p.16).

Trujillo et. al. (2007) Coincide en la existencia de estas tres fases del estrés, Reacción de alarma, Resistencia y Agotamiento.

2.1.5 Estresores

Al ser considerado el estrés como un proceso, significa que tiene elementos que lo componen, a los que llamamos estresores, que son los agentes que detonan esta situación de estrés en el ser humano y pueden ser diversos pues todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión.

En este sentido, del análisis del contenido de los estresores laborales, Peiró (1999) citado por Peiró et. al. (2008 p. 69) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías:

1) Incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.);

2) Dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo...);

3) Se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el *feedback* de la tarea, etc.;

4) Dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.);

5) Incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.);

6) Dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera;

7) Toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y

8) Aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.).

Sin embargo Warr (1987) citado por Peiro et. al. (2008 p.70) agrupa dichos estresores en dos grandes categorías:

1) Los que son similares a las vitaminas BC, en cuyo caso, baja cantidad de dichas características produce estrés, mientras que grandes cantidades no tienen efectos negativos, por ej. la disponibilidad de dinero; y

2) Los que son similares a las vitaminas AD, que producen efectos negativos tanto por defecto como por exceso, por ej., la variedad en el trabajo.

Pratt (1988), citado por Domínguez (2010 p.31) cataloga los Estresores en función de cuatro dimensiones que confluyen en un mismo eje:

- 1) Especificidad del momento en que se desencadenan.
- 2) Duración.
- 3) Frecuencia o repetitividad.
- 4) Severidad o intensidad.

En función de estas dimensiones se distinguen cuatro tipos de Estresores:

a) Estresores agudos, tienen siempre un comienzo o desencadenamiento definido, corta duración, poco frecuentes pero de alta intensidad. Un ejemplo de este tipo de Estresor sería sufrir un despido en la empresa;

b) Estresores crónicos, no tienen un inicio tan definido, se repiten con frecuencia, pueden tener una duración larga o corta, ser de baja o alta intensidad; un ejemplo de este tipo de Estresor puede ser la inseguridad en el trabajo;

c) Pequeños Estresores de la vida diaria, tienen un comienzo definido, son de corta duración, ocurren con alguna frecuencia y son de baja intensidad, por ejemplo quedarse atrapado en un atasco;

d) Los desastres, tienen un comienzo especificado, pueden ser de corta o larga duración, ocurren con poca frecuencia y son de fuerte intensidad, por ejemplo una catástrofe como una inundación.

Finalmente es conveniente identificar qué es lo que convierte una situación específica en estresante o cuáles son las características que suelen compartir las situaciones consideradas como estresantes.

Domínguez (2010) nos dice que se pueden observar todos los estresores desde dos perspectivas para identificarlos como tales, ellas son:

1) El punto de vista psicosocial donde las situaciones o estímulos no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en Estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona les asigna.

2) El punto de vista biológico, cuyos estímulos o situaciones se convierten en Estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos, que automáticamente disparan la respuesta del estrés, independientemente de la interpretación cognitiva que el individuo haga de esa situación.

Los agentes estresantes pueden ser físicos, como el ruido, bioquímicos, como, por ejemplo, las infecciones, o psicosociales, relacionados con los procesos de adaptación o afrontamiento y capacidad de control ante una situación de estrés. De igual modo, las experiencias vitales generarán efectos diferentes según las características del agente estresor (tipo, duración, intensidad), el sujeto afectado (especie, edad, género, cultura e historia precedente), y la respuesta al estrés según la valoración que hacemos de la situación Lazarus (1984), citado por López (2003 p.50) refiriéndonos al conjunto de cambios neuroendocrinos, inmunológicos, vegetativos y conductuales que se provoquen.

Para Sánchez, (2012) todos los estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales. En este sentido el mismo autor brinda una clasificación de los diferentes tipos de estresores, la cual se presenta a continuación:

1) Estresores del Medio Ambiente son todos aquellos factores que interactúan en el lugar donde realizamos nuestras actividades y que son inherentes al lugar, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

a) Espacio Físico

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño

del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajador.

Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios. Dentro de los estresores del espacio físico también encontramos los siguientes:

b) Iluminación

El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales.

La intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación.

Otro factor es la distribución de la luz en la sala o en el área de trabajo. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual.

c) Ruido

El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos son contradictorios. Una de las características más importantes del ruido es su constancia o intermitencia. Los ruidos intermitentes son mucho más molestos que los constantes.

Los sonidos extraños distraen más que los conocidos. Los tonos demasiado graves o agudos molestan más que los de tono intermedio. Al parecer el ruido causa menos tensión si forma parte del trabajo.

d) Color

Se afirma que el color eleva la producción, aminora accidentes y errores,

mejora la moral. El color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad industrial.

e) *Música*

Al parecer carece de confirmación la hipótesis de que con música se eleva la productividad en todo tipo de trabajo. El efecto de ella depende de la índole de las labores. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración.

f) *Temperatura y Humedad*

Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es que la empresa está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello.

Todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental.

Las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas adversas pueden influir en la calidad y cantidad de trabajo realizado. La producción merma en casos de calor y humedad excesivos. Toleran mejor tales extremos si el movimiento del aire es adecuado.

g) *Vibración y Movimiento*

El estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicirculares del oído interno.

La vibración es una estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo.

h) Contaminación en lugares cerrados

Como son ambientes cerrados herméticamente, las sustancias no se diluyen en el aire. Los disolventes, adhesivos, líquidos de limpieza, sustancias químicas amortiguadoras de incendios, los aditivos para pinturas, el asbesto y formaldehído en el aislamiento y otros agentes dañinos abundan en las alfombras, paredes, tapices, persianas y mobiliario.

i) Higiene

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

2) Estresores de Condiciones Psicológicas

Los puestos tan sencillos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y, naturalmente, merma de la productividad.

Esta situación no tarda en causarle frustración, aburrirle y parecerle monótono. Poco a poco se vuelve apático y desinteresado, su estado de ánimo se deteriora; tal actitud se acompaña de disminución de la calidad y cantidad de su producción.

Entre estos tipos de estresores tenemos los siguientes:

a) Aburrimiento y Monotonía

El aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación ninguna.

Investigaciones indican que el aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo.

b) Fatiga y Cansancio

Los efectos de la fatiga dependen directamente del aburrimiento. Hay dos tipos:

Fatiga psicológica. Se parece al aburrimiento

Fatiga fisiológica. Se debe al excesivo uso de los músculos

Los dos tipos pueden mermar el rendimiento y aumentar los errores, el ausentismo, la rotación de personal y los accidentes.

3) Estresores laborales. Estos factores son los que surgen con motivo o a consecuencia de las actividades que realizamos y el lugar donde las llevamos a cabo, de igual forma surgen por la interacción que existe con los demás miembros de la organización, entre ellos encontramos los siguientes:

a) Seguridad. La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

b) Cultura organizacional

La cultura es un concepto que inicialmente es estudiado por la antropología; bajo este contexto cultura, para Münch (1998) es el "conjunto de conocimientos, creencias, leyes, moral, costumbres, capacidades y hábitos adquiridos por el hombre, como miembro de la sociedad".

La cultura de una sociedad influye directamente en la cultura de las organizaciones y consecuentemente en la productividad.

c) Desempeño de trabajadores

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

d) Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Sanchez (2012) afirma que el enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Una razón más de la causa de estrés es el escaso número de intervenciones para evaluar los riesgos psicosociales en el centro de trabajo, para detectar entre otros riesgos el estrés y así poder actuar con las medidas preventivas necesarias, como el nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal, para de esta manera eliminar o reducir el estrés laboral.

Los principales factores psicosociales condicionan la presencia de estrés laboral.

En este sentido el gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) coincide con Sánchez (2012) al determinar factores psicosociales algunos de carácter individual y agrega que hay otros de carácter ambiental del trabajo, es decir aquellos que se generan cómo y por consecuencia de las funciones que desarrollamos.

Entre los Factores individuales el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) menciona que se ha demostrado la existencia de una

influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Y enuncia aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

1) Factores individuales

a) Personalidad tipo A: un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

b) Dependencia: Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado.

c) Ansiedad: Las personas nerviosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.

d) Introversión: Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

e) Rigidez: Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.

f) Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física: Tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada y la capacidad o capacitación del trabajador.

g) La mala condición física y los malos hábitos de salud: Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.

h) Las necesidades del individuo: Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización.

i) Las aspiraciones: Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo.

j) Las expectativas: Esperanzas que el individuo tiene de obtener en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.

k) Los valores: La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status.

De igual forma el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) menciona la existencia de estresores exteriores, que no solo depende de los individuales a los empleados sino también a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés, y que son similares y/o complementarios de los estresores laborales citados previamente, entre ellos se encuentran los siguientes:

a) Sobrecarga de trabajo: El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea. Una causa común del estrés en el trabajo es asumir (o que esperen que uno asuma) demasiadas responsabilidades laborales. Frecuentemente surge cuando se fijan objetivos poco realistas de manera que desencadena una pérdida de la moral y su consecuente pérdida de productividad.

b) Infra carga de trabajo: El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

c) Infrautilización de habilidades: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.

d) Repetitividad: No existe una gran variedad de tareas a realizar, suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

e) Ritmo de trabajo: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.

f) Ambigüedad del rol: Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

g) Conflicto del rol: Existen demandas conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.

h) Relaciones personales: Problemática derivada de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

i) Inseguridad en el trabajo: Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.

j) Promoción: La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

k) Falta de participación: La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores.

l) Control: Estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

m) Formación: Falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea.

n) Cambios en la organización: Que supongan por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.

o) Responsabilidad: Tareas peligrosas, responsabilidad sobre las personas.

p) Contexto físico.

Independientemente del origen de los estresores se requiere de un equilibrio entre la vida de trabajo y la vida familiar.

Sánchez (2012) complementa los factores psicosociales adicionando la evaluación del desempeño, la cual hoy día es de suma importancia y consiste

más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto.

En un desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente.

Una evaluación trae consigo beneficios tanto para el individuo como para la empresa entre los cuales se encuentran:

Beneficios para la Empresa

1. Señalar con claridad sus obligaciones
2. Controlar el trabajo
3. Establecer normas
4. Incluir a otros empleados a la solución de problemas y aumentar su potencial

Beneficios para el Individuo

1. Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor
2. Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

1) Ventajas de la evaluación del desempeño

- Mejora el Desempeño
- Establece Políticas de compensación
- Determinar quienes reciben aumentos o promociones
- Decisiones de Ubicación

2) Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas

Nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad;

"Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa".

3) Capacitación del personal

La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.

El entrenamiento para Chiavenato (2001) es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades.

Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

3.1) Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles. Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.

- Se promueve la comunicación a toda la organización. Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos. Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas. Promueve el desarrollo con vistas a la promoción. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

3.2) Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas. Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones. Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto. Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

4) Alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales)

Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.

Condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización pueden influir grandemente en la actitud y energía de los empleados.

La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

5) El enriquecimiento del trabajo

Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar.

6) La adecuación persona /puesto de trabajo

Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo para así obtener un buen desempeño del mismo.

7) La participación y delegación

Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

8) El reconocimiento del trabajo efectuado

Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada.

Enriqueciendo lo aportado por el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid, y Sánchez (2012), La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2001) presenta como factores psicosociales de riesgo para el trabajador, las interacciones entre el sujeto y las condiciones ambientales laborales, el contenido de la organización y la gestión del trabajo.

El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, European Agency for Safety and Health at Work, (2007) sobre estrés laboral y riesgos psicosociales en el trabajo agrupa en cinco áreas a los riesgos psicosociales:

- 1) Nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación, e inseguridad en el puesto de trabajo,
- 2) Envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerables a la carga mental y emocional,

3) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores, bajo una mayor presión en el ámbito laboral,

4) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general, y

5) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

López (2009) describe que entre las potenciales causas o factores que pueden desencadenar los riesgos psicosociales en el trabajo están:

a) El entorno laboral y condiciones de trabajo que, ante la presión asistencial, pueden provocar estrés, insatisfacción laboral y pérdida de bienestar psicológico en el sujeto.

b) La gestión del cambio organizacional y utilización de nuevas tecnologías que se refiere a permanentes cambios en la gestión de las organizaciones y la obligada utilización de las nuevas tecnologías.

Apareciendo sobrecarga laboral por las demandas de nuevas actividades con carencia o escasa dotación de recursos humanos para realizarlas Noval, 2002 citada por López (2009 p.38).

c) La burocracia organizacional diseña y pretende estructurar hasta el comportamiento de sus miembros, siendo una organización con total planificación formal y elevadas normas, reglas y protocolos que impiden todo acto de iniciativa o creatividad por parte del trabajador. Se basa en que esa protocolización estandariza los comportamientos y llega a necesitar para su desarrollo un ambiente estable y una dirección y autoridad democrática que permita al profesional decidir y crear.

Pero la falta de organización es en sí un importante elemento de riesgo psicosocial.

d) Capacidad en la toma de decisiones es la percepción del trabajador sobre su nivel de capacidad de acción en la toma de decisiones. Esto puede constituir otra fuente importante de estrés.

e) Las relaciones con los superiores este tipo de relación genera consecuencias psicosomáticas que se presentan cuando el individuo no tiene el apoyo de su superior no recibe estímulos que aseguren su estabilidad laboral según su percepción, o es receptor por parte de sus superiores de una política organizativa no exenta de injusticia, falta de equidad, con dificultades para su promoción profesional, o con duplicidad de niveles jerárquicos que obstaculizan el desempeño de sus actividades), a la vez que le confunde en los roles laborales que debe asumir.

f) El hostigamiento psicológico o también conocido como mobbing es la insatisfacción con la supervisión, el primer indicador que clasifica esos niveles de mobbing en el sujeto. Esto sirve de argumento para dar importancia a la gestión de las direcciones y puestos de responsabilidad en la dirección de los recursos humanos para prevenir, controlar y ayudar en el afrontamiento de situaciones de acoso laboral.

g) Los procesos de intercambio social en el trabajo, se refieren a la convivencia existente entre los individuos cuyo origen se da en el lugar de trabajo pero se realiza fuera de él, como las salidas a comer o bailar.

2.1.6 Efectos del estrés en el individuo

El estrés produce cambios fisiológicos, emocionales y de comportamiento, que serán mayores o menores según su intensidad alta, media o baja y su frecuencia de aparición. Generalmente el estrés produce emociones molestas como la ira, la tristeza, el miedo, la impotencia, el orgullo herido, la apatía, la agresividad y en especial la ansiedad (sensación interior de no hallarse) y alteraciones de las facultades cognoscitivas: atención, concentración, memoria, capacidad de juicio, de análisis, etc.

El estrés provoca cambios en el comportamiento, tales como agresividad hacia los demás, hacia objetos y hacia sí mismo; irritabilidad creciente, gritos, agresividad verbal, ausentismo laboral, irresponsabilidad, desinterés, suicidio, necesidad excesiva de comida, alcohol, tabaco o droga entre otros (Trujillo et.al. 2007).

A largo plazo la gente que sufre de estrés puede contraer enfermedades graves como asma, hipertensión, enfermedades cardíacas, úlceras, ataques al corazón e, incluso cáncer. Además de causar problemas de salud mental, como ansiedad o depresión, y hasta puede llevar al suicidio.

En la misma línea de efectos que genera el estrés se encuentra enfermedades y Patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes (Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid 2005 p.9, 16-17).

Las consecuencias que el estrés laboral tiene sobre la salud pueden ocasionar un deterioro del sistema cardiovascular del individuo. Según se concluye en el estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), el 16% de enfermedades cardiovasculares de hombres y el 22% de las mujeres están originadas por el estrés laboral (Gil-Monte et. al. 2006).

En México el gastroenterólogo y endoscopista del Instituto Mexicano del Seguro Social Eduardo García Romero, (2013) menciona que otro efecto del estrés es el intestino irritable, el cual se relaciona con el estado emocional del individuo, como una respuesta del organismo al estrés y a una baja ingesta de fibra y agua.

Explicó que para mejorar el proceso digestivo y alejar la posibilidad de enfrentar un doloroso problema de intestino irritable, se debe llevar una dieta balanceada que incluya frutas, verduras y granos, además de beber abundante agua simple.

Las adecuaciones en la dieta, incluyen una mayor proporción de fibra, incrementar el consumo de vegetales y cítricos.

En Estados Unidos para Mc Ewen et. al. (2008) Una de las reacciones del estrés es la Alostasis que es el proceso por el cual el cuerpo reacciona al estrés, bien sea agudo (a corto plazo) o crónico (a largo plazo). Afectando a los Sistemas Digestivo, Inmune, nervioso y cardiovascular así como la aparición de obesidad.

En Brasil, la legislación que regula las prestaciones por accidente laboral reconoce explícitamente que el Síndrome de Quemarse por el Trabajo que está fuertemente asociado al estrés laboral es una patología susceptible de ser originada por agentes o por factores de riesgo de naturaleza ocupacional relacionados con la etiología de enfermedades profesionales (Decreto nº 3.048, de 6 de mayo de 1999, Anexo II, Lista B). En Chile se le ha otorgado un tratamiento legal similar, y la legislación Argentina está considerando su inclusión como problema de salud vinculado al trabajo con derecho a algún tipo de indemnización (Gil-Monte et. al. 2006).

Un estudio realizado por la chilena Barría (2012) a bibliotecólogos menciona que estos profesionales comienzan a padecer dolencias físicas y psíquicas que podrían ser denominadas como típicas de estrés laboral.

Dentro del tipo de señales típicas relacionadas con el estrés laboral se pueden mencionar las fisiológicas (aumento de tensión muscular, incremento del colesterol, aumento de la presión arterial, etc.), cognitivas como la incapacidad para concentrarse, mal humor otras y las motoras: hablar rápido, comer en exceso, tener trastornos de sueño.

Trujillo et.al. (2007) de Colombia, coincide con el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005), así como con García Romero del IMSS, (2013), en México y Barría (2012) de Chile en los efectos del estrés laboral en los individuos al mencionar que el estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y del consumo de la nicotina y

otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés.

En diferente idea conceptualiza el efecto del estrés en el individuo el autor Domínguez (2010) al mencionar que El estrés no tiene una relación efecto- causa con la enfermedad física porque en realidad no propicia la dolencia física en sí misma, pero impide la recuperación de trastornos, especialmente cuando van unidos a otros factores de salud como el sedentarismo, la dieta o el tabaquismo; el estrés baja las defensas del organismo haciéndola más vulnerable a los problemas existentes con anterioridad y aunque no se puede afirmar que el estrés provoque la enfermedad, lo cierto es que se ha comprobado que su existencia empeora una enfermedad ya presente en el organismo.

Con lo que podemos inferir que la diferencia entre las posturas de Domínguez y el resto de los autores previamente citados es solo en la forma directa o indirecta de generar estragos por parte del estrés en la salud del individuo ya que para Domínguez no existe evidencia de que el estrés por si solo cause enfermedad alguna y que solo cuando está acompañado por algún otro factor que previamente ya poseía el individuo es cuando el estrés funciona como estimulador para generar la enfermedad o patología pudiendo agravarla a esta, a diferencia de los demás autores quienes piensan que la sola existencia del estrés en el individuo genera de forma directa las patologías en él.

Esta tesis de Domínguez se ve reforzada por Mingote (2003) citado en López (2009 p.66) quien afirma que el estrés laboral no es en sí una enfermedad, ya que no todas las personas con estrés desencadenan patología asociada, sino que existen variables como la edad, sexo, estado civil y otras características individuales que determinarán los recursos y mecanismos de defensa.

Otro de los efectos de estrés del trabajo en el individuo es la incidencia en su vida no profesional. Si existen tensiones en su trabajo lo más probable es que lleve esas mismas tensiones a su casa, donde se producirá una tensión mayor que retornará al trabajo. Creándose un círculo vicioso.

Domínguez (2010) menciona que la salud no sólo se ve alterada por el rendimiento sino también por factores como el absentismo, la rotación o la falta de motivación e implicación de los empleados, y por tanto no sólo se preocupa por la producción sino también por la calidad de la vida laboral. Esta perspectiva del autor le da un giro total a la percepción que teníamos pues normalmente estos factores son consecuencias para la empresa y sin embargo Domínguez lo ve como un aspecto que de igual forma afecta la salud de los empleados quizá más orientado a la salud mental.

Un estudio realizado con 162 enfermeras hospitalarias, Glas (1993), citado por López (2009 p.65) presenta que el estrés culmina en depresión.

La incidencia del Burnout, que es la respuesta al estrés crónico, y sus efectos sobre la salud de los trabajadores puede variar debido a la influencia del sexo de los trabajadores (Gil-Monte & Peiró, 2000).

Probablemente, la influencia del sexo sobre los efectos que las condiciones de trabajo tienen sobre los niveles del Síndrome de Quemarse por el Trabajo y sobre la salud de los trabajadores esté vinculada al tipo de profesión o puesto desempeñado por el sujeto, de manera que, en profesiones consideradas tradicionalmente como femeninas las mujeres tendrán mayor resistencia a determinadas fuentes de estrés y a sus consecuencias que sus colegas masculinos, y viceversa (Gil-Monte, 2002).

El estrés controlado puede tener efectos positivos, estimulando al individuo a superarse, lo que culminaría en una experiencia gratificante y en competencia profesional (Albaladejo et. al. 2004).

2.1.7 Consecuencias del estrés para las organizaciones

El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, el 13 % del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se

debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo Northwestern National Life 1991 citada por Trujillo et. al. (2007 p.9-10).

Casi todos los estudios concluyen que este fenómeno tiene un coste elevado en términos de daño humano y económico, debido a que sus consecuencias, además de deteriorar la salud mental y física de los trabajadores, repercuten negativamente sobre la organización en forma de: altos niveles de absentismo y rotación de personal, bajo rendimiento en materia de seguridad, desánimo de los empleados, falta de innovación, y baja productividad (Gil Monte et. al. 2006).

En las encuestas europeas sobre las condiciones de trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, un 28 % de los trabajadores afirmó tener problemas de estrés. Algunos estudios concluyen que entre el 50% y el 60% del absentismo laboral está ocasionado por el estrés laboral Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000 citado por Gil-Monte et. al. (2006 p.1).

Las consecuencias negativas en el ámbito laboral son las siguientes:

- Puede producir un incremento de accidentes, el trabajador se encuentra en un estado de ansiedad y nerviosismo que le impide estar concentrado para el desarrollo de su trabajo. Puede dar lugar al absentismo laboral o bajo rendimiento, debido a las consecuencias para la salud mental y psicológica del trabajador es lógico que esta situación se compatibilice con altas y bajas.
- Puede conducir al trabajador a la incapacidad laboral temporal o permanente por alteraciones somáticas o psicológicas.
- Puede determinar un clima psicosocial insano en las organizaciones, donde la calidad y cantidad de lo producido se ve gravemente afectado.

- Absentismo.
- Rotación de la mano de obra.
- Accidentes laborales.
- Gasto financiero.
- Aumento de huelgas.

(Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid 2005).

Barría (2012) observa la baja concentración para desarrollar las tareas del equipo como otra consecuencia del estrés. Frente al desarrollo de tareas la baja concentración es desencadenante de errores y hasta accidentes de trabajo que llevan a la ineficacia.

Se señala que los trabajadores afectados de ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas perdieron muchos más días de trabajo (25 días de promedio perdidos por trabajador) en el año 2001 que aquellos que no presentaban este tipo de alteraciones, (sólo 6 días como promedio perdidos por trabajador) (Gil Monte 2010).

El desequilibrio entre dotación de recursos humanos y cargas de trabajo existentes, se asocia a la presencia de estrés.

Debido a que el síndrome de burnout es en parte estrés laboral Se ha encontrado que el profesional quemado infringe las normas establecidas por la organización, se retrasa con frecuencia, alarga las pausas en los descansos, y se ausenta del puesto excesivamente (Maslach y Jackson, 1981; Smith, Bybee y Raish; 1988; Firth y Britton, 1989 y Seidman y Zager, 1991). Citados por Rubio (2003 p.87).

2.2 Estrés laboral

Hoy en día, el estrés laboral constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrenta un creciente número de personas como consecuencia del desempeño del trabajo, pues numerosos aspectos de la actividad laboral que deterioran la salud de los individuos están relacionados con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples Meneses, Feldman, & Chacón-Puignau, 1999, citados por Gil-Monte et.al. (2006 p.1).

La importancia del estudio del estrés laboral viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de desgaste laboral, dado el poco interés de los organismos gubernamentales públicos y privados, por la calidad de vida laboral de sus empleados (Barría 2012).

El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando a más del 25% de los trabajadores de la Unión Europea (U.E.) En Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la U.E. (Gil-Monte 2010).

Cuando hablamos de que existe estrés en una empresa, normalmente nos estamos refiriendo a que un número importante de trabajadores está sometido a estrés y a que este problema está siendo originado por las condiciones que se dan en el ámbito de esa empresa, como podría ser por la organización del trabajo (Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid 2005).

Cambios de carácter socio demográfico, económico, político, y tecnológico han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan de manera negativa a la salud de los trabajadores y a su calidad de vida laboral, pues incrementan sus niveles de estrés (Gil-Monte 2010).

Warr (1987) citado por Rubio (2003 p.15) diferencia dos términos: “salud mental independiente del contexto” (salud mental global) y “salud mental relacionada con el contexto”. Este último lo utiliza para referirse a la salud

mental laboral, y la define como el mecanismo a través del cual la experiencia subjetiva del trabajo afecta a la “salud mental independiente del contexto” o global.

Hoy día existe un rotundo convencimiento de que las características organizacionales y laborales tienen una clara incidencia sobre la salud mental de los trabajadores.

Así mismo los riesgos psicosociales forman parte del proceso de estrés laboral, pues son fuentes de estrés laboral.

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Sin embargo para Trujillo et. al. (2007) se encuentran en las empresas diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral, algunas son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Factores como estresores a corto plazo:

- La realización de tareas dentro de un tiempo señalado
- La abundancia de estímulos en el lugar donde se trabaja
- El miedo a no ser capaz de realizar el trabajo en el tiempo pedido, el temor a ser criticado y a ser víctima de peligros físicos

Las condiciones laborales productoras de estrés a largo plazo son:

- Los agentes de riesgo físicos, químicos, biológicos, mecánicos, los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales, los dolores e incomodidades a consecuencia del trabajo.
- Los trabajos rutinarios o monótonos, que exigen atender a varios estímulos o implican realizar varias acciones
- La exigencia de rapidez, de responsabilidad, el sobreesfuerzo físico y mental prolongado.
- El exceso de horas laborales, los turnos rotativos, el trabajo adicional en otras empresas o actividades y los turnos nocturnos.
- La inestabilidad laboral, el desempleo o su amenaza.
- El insuficiente salario, la baja pensión por accidente de trabajo, por enfermedad profesional o por vejez.
- Los conflictos entre compañeros, la competencia entre los trabajadores, la mala relación entre patronos y trabajadores.
- La falta de educación y preparación continuada y la escasa posibilidad de ascensos.
- El cambio de horario laboral.
- La poca oportunidad para desarrollar actividades diferentes de las laborales.
- Los trabajos que no corresponden a la edad, condiciones físicas, habilidades y manera de ser de los trabajadores.

- Los efectos negativos del trabajo tales como ausentismo, conductas destructivas y agresivas, huelgas, pérdidas de motivación por el trabajo y la empresa, fatiga, alcoholismo, drogadicción, enfermedades orgánicas o emocionales.

Ivancevich y Matteson (1980) citados por López (2009) coinciden con Trujillo (2007) al distinguir en su modelo como elementos del estrés, por un lado los estresores denominados factores internos, o aquellos que están relacionados con la propia empresa, organización laboral, e incluso puesto de trabajo del individuo, estilo y tipo de dirección y liderazgo existente, y por otro lado los denominados factores externos, o aquellos estresores relacionados con elementos ajenos a la organización (problemas familiares, economía, no apoyo familiar a su actividad laboral) que inciden considerablemente en el trabajo y niveles de estrés que el sujeto pueda sufrir.

Para Peiro et.al. (2008) el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella.

El nivel de estrés deriva del desequilibrio entre la carga de trabajo y las recompensas debido a que no se cumplen las expectativas de reciprocidad e intercambio justo en un área muy importante de la vida social, cual es la actividad laboral (Gil Monte 2010).

Es importante comprender el equilibrio en el intercambio entre los empleados y la empresa o entre los diferentes actores del ambiente laboral. Lo que hace necesario poner atención a las complejas dinámicas de intercambio entre las partes implicadas en la situación laboral.

A diferencia Cox (1978), citado por Gil Monte (2010 p.7) el modelo transaccional de que considera que el estrés laboral no reside en el entorno de trabajo ni es una reacción del individuo a ese entorno, sino que refleja la conjunción de una persona que posee unos determinados motivos y creencias con un ambiente cuyas características suponen un

daño, una amenaza o un desafío dependiendo de las características del individuo.

Es necesario integrar la investigación sobre el poder (Peiró y Meliá, 2003) y el conflicto (Munduate, Ganaza, Peiró y Euwema, 1999) en los modelos teóricos que pretendan entender mejor el estrés laboral en las organizaciones. El poder y el conflicto son fenómenos complejos que desempeñan múltiples funciones en los sistemas sociales. No sólo se dan a nivel interpersonal, sino también a nivel social, implicando maniobras políticas. Estos procesos están extendidos a través de las organizaciones y juegan un papel significativo en los procesos sociales implicados en el estrés laboral.

La decisión de cada parte de hacerse vulnerable a la otra parte bajo la expectativa de que ésta no se aprovechará de ello, es el punto clave del contrato relacional. El contrato relacional se construye sobre la confianza y está orientado hacia el futuro.

Cuando se analiza el estrés laboral desde una perspectiva individual, se consideran procesos como el desajuste entre las demandas y los recursos o control disponible, la valoración de la situación que hace la persona, las emociones experimentadas, y las estrategias de afrontamiento realizadas.

Barría (2012) de Chile menciona que el estrés laboral es el desgaste producido al organismo como respuesta a los agentes estresantes del trabajo, es decir el estrés es un conjunto de reacciones que tiene el organismo cuando se interactúa con el medio externo, o bien, se reciben estímulo de éste.

Para López (2009) El estrés puede definirse en nuestra sociedad como un estado de tensión emocional que provoca, entre otras alteraciones, trastornos del sueño, síntomas psicósomáticos, insatisfacción laboral y conflictos en las relaciones humanas, se puede estudiar a partir de los factores ambientales y entorno que rodea al trabajador, desde las características psicológicas del individuo y sus mecanismos de defensa, y a través de sus condiciones biológicas y consecuentes respuestas a los componentes de riesgo.

De igual forma Barría (2012) construye otra definición de estrés laboral en función de una encuesta realizada a diferentes expertos en el tema y a partir de sus respuestas se infirieron 6 elementos comunes con respecto al estrés laboral que son:

- 1) El agotamiento que se produce al realizar labores paralelas a las labores habituales lo que significa la acumulación de trabajo y el no poder cumplir de forma oportuna con las responsabilidades asignadas.
- 2) Cuando los canales de comunicación no existen y los directivos simplemente informan acerca de las tomas de decisiones.
- 3) La inexistencia de estabilidad laboral.
- 4) El no poder satisfacer las necesidades de información que el cliente o usuario requiere de forma urgente.
- 5) El tener que buscar información en otro idioma y el manejo de éste es básico o nulo y los traductores deficientes.
- 6) Los roles de los profesionales no están bien definidos.

De estos elementos se construye una nueva y más específica definición de estrés laboral definido como “el agotamiento que se produce producto de la acumulación de trabajo, al no poseer las competencias adecuadas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, sumado a los problemas de comunicación y relaciones interpersonales, implicando el no poder cumplir con su rol fundamental de gestor de la información.”

Banchs Morer, R.M., González Villegas, P. y Llacuna Morera, J. (1997) mencionan que el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma

intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas. El estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), la tarea (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.). Las medidas preventivas que presentamos a continuación se refieren a causas relacionadas con la tarea y con la organización del trabajo, sin profundizar en otros generadores de estrés.

De acuerdo a las definiciones de los autores previamente citados podemos inferir que el estrés laboral es una modificación del estatus quo del individuo en su trabajo, que le afecta de forma personal y que tiene que ver con no contar con los recursos materiales, financieros, capacidades, habilidades o destrezas, para hacerle frente a demandas del ambiente laboral que le exigen precisión, tiempo, audacia, eficacia y calidad.

Existen al menos cuatro razones para el progresivo aumento del estrés laboral:

- 1) Los cambios tecnológicos han favorecido trabajos con tendencia a incapacitar a los trabajadores.
- 2) El incremento del nivel educativo de los trabajadores ha generado un aumento de la participación educacional de los mismos en los países industrializados, a lo largo de los últimos veinte años, aunque no se han cumplido todas las expectativas ligadas al acceso a trabajos de alta capacitación.
- 3) La política social no ha diseñado todavía empleos que favorezcan unos niveles óptimos para utilizar las capacidades.
- 4) Existe un reducido número de intervenciones que tienen como objetivo

reducir los niveles de estrés, las primeras investigaciones se centraron básicamente de aislar factores que determinarían el estrés en el trabajo, las variables de preocupación fueron las circunstancias del contexto laboral referidas a la naturaleza de las tareas realizadas por los trabajadores (Domínguez 2010).

El estrés laboral es un problema importante para la UE debido a su coste económico y social. Según la *Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo* Parent-Thirion, Fernández, Hurley y Vermeylen, 2007, p. 62 citado en Gil-Monte (2010 p.70) un 22.3% de los trabajadores manifestaron que lo sufrían. Además, un 8.7% respondieron tener problemas de sueño, y un 7.8% problemas de ansiedad derivados del trabajo.

2.2.1 Prevención del estrés laboral desde la organización

El desarrollo de actividades para la prevención del estrés laboral ha de ser incrementado con el desarrollo de unas estrategias de prevención y tratamiento asentadas en la intervención sobre las organizaciones (educativas, sanitarias, o empresariales), dirigidas hacia la modificación de condiciones laborales generadoras de estrés.

Las respuestas al burnout y al estrés laboral requieren la implicación activa de toda la organización laboral intentando modificar los aspectos organizacionales que generan estrés, intentando mejorar la calidad de vida laboral.

La intervención en los factores laborales se centra en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, comunicación, formación, toma de decisiones, ambiente físico, turnos, reparto de tareas, etc. (Rubio 2003).

El planteamiento idóneo para abordar el estrés laboral en una organización de trabajo sería prevenir las causas que originan el fenómeno (estresores). Además de actuar sobre las causas también se podría dotar a los

trabajadores/as de la organización de estrategias de adaptación sobre aspectos difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

La utilización de las estrategias de afrontamiento del estrés adecuadas, dependiendo del género de los trabajadores, puede contribuir a prevenir el deterioro de su salud laboral (Gil-Monte et. al. 2009).

Gil-Monte (2010) indica que algunos de los pasos que podrían seguirse por parte de la dirección de la organización para el apoyo a los empleados en la solución del estrés laboral son los siguientes:

1. Compromiso de la dirección, concienciación sobre el fenómeno.
2. Identificación, análisis y valoración de las causas que pueden provocar el estrés (sobrecarga de trabajo, repetitividad del trabajo, falta de participación, ambigüedad rol, etc.,...).
3. Estudio y propuesta de soluciones
4. Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién)
5. Llevar a cabo la intervención

La intervención por parte de la empresa se hará desde dos puntos de vista:

1. Preventivo

Sobre la Organización adaptando el puesto de trabajo al trabajador/a con sistemas de trabajo, sistemas de información y comunicación, sistemas de regulación de conflictos, estilo de mando.

Sobre el individuo Formación sobre el funcionamiento interno, ejecución del trabajo, resolución de conflictos. De esta manera el trabajador no tendrá por ejemplo ambigüedad del rol, ya que conocerá perfectamente sus funciones.

De acuerdo al mismo autor las estrategias de prevención incluyen planificación organizacional, horarios de trabajo flexibles, o liderazgo participativo, con el fin de acomodar el diseño de la organización y del lugar de trabajo al individuo.

2. Terapéutico

Servicios de Apoyo Médico y psicológico. Se refiere a el cuidado que las organizaciones debieran tener con respecto a sus empleados y la confianza de estos hacia la organización, pues se requiere dejar abiertas vías de comunicación para los trabajadores, de forma que si uno de ellos se ve afectado por el estrés, no sólo deberá comunicarlo, sino que la empresa estará dotada de personal de apoyo o empresa externa para que el trabajador se recupere.

2.3 El comportamiento de los mandos superiores hacia los trabajadores

El gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005) refiere la importancia de intervenir sobre el comportamiento de los mandos superiores hacia los trabajadores, desarrollando algunas de las siguientes actuaciones:

- Delegar la responsabilidad de la toma de decisiones a los subordinados
- Preguntar las opiniones de los trabajadores
- Dar oportunidades para dar ideas
- Dar pronta respuesta a las preguntas y sugerencias
- Tener conciencia y respuesta hacia los sentimientos y necesidades de los trabajadores
- Apoyar a los trabajadores en los problemas con la Dirección
- Expresar un sincero interés por el bienestar del personal manteniendo relaciones recíprocas mostrando interés por su vida personal y ayudando cuando la ayuda es necesitada

Algunas directrices para facilitar al trabajador el control sobre su propio trabajo:

- Quitar algunos controles de tiempo.
- Aumentar la responsabilidad del individuo sobre su propio trabajo.
- Conceder autoridad adicional a la persona en su actividad.
- Hacer reuniones periódicas.
- Asignar tareas especializadas, habilitándoles para llegar a ser expertos proporcionar retroalimentación al trabajador sobre el desempeño de su tarea.

Rubio (2003 p.101) cita a Maslach (1982) quien señala que la dirección de las organizaciones debe rediseñar la realización de tareas, mejorar la supervisión, mejorar redes de comunicación organizacional, debe facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias periódicas, la formación de grupos de trabajo y aumentar las responsabilidades así como participar en la toma de decisiones, y en general mejorar las condiciones de trabajo.

Aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua de los trabajadores es una estrategia recomendada habitualmente en la prevención y el tratamiento del estrés laboral y del Burnout (Orlowsky y Gullledge, 1986, Bolle, 1988; y Guerrero, 1998) Citados por Rubio (2003 p.101).

González, Peiró y Bravo (1996) citados por Rubio (2003 p.103) enfatizan la importancia de la formación y el desarrollo de los trabajadores, que forma parte del proceso de recursos humanos que antepone la dignidad y valía de las personas. Mantienen que todos los trabajadores necesitan recibir formación en un amplio rango de conocimientos y destrezas necesarias para el desempeño eficaz de sus tareas, pero también, deben recibir formación para la toma de decisiones, el trabajo en grupo, y el desarrollo de habilidades interpersonales.

El aumento de la participación y del control sobre el propio trabajo amortigua los efectos de las fuentes de estrés laboral.

Según Petterson (1995), citado por López (2009 p.68) las mejores condiciones físicas en el trabajo y elevar la supervisión en el mismo, son alternativas para la disminución del estrés.

2.4 Prevención personal del estrés

Si bien es cierto que el estrés laboral se genera como consecuencia de la actividad que realizamos cotidianamente y que por lo tanto la principal responsable de erradicarlo es la organización para la cual el individuo labora, también es cierto que cada empleado debe tomar conciencia de esta patología y por lo tanto tomar medidas preventivas de forma personal independientemente de si la organización hace algo o no, con la finalidad de mantenerse saludable y en condiciones óptimas para ejercer su trabajo y tener una vida sana fuera de él, en plena convivencia de sus demás roles que juega cada individuo en su vida personal.

Trujillo et. al (2007) menciona algunos cuidados y medidas de higiene mental personal para manejarlo:

- Alejar de la vida, los estímulos que producen tensión siempre que pueda hacerlo; en ocasiones esto no es posible por lo que es más recomendable mantener la calma y no alterarse de más.
- Considerar que en reiteradas ocasiones la forma en como reaccionamos es el detonante de mayores problemas por lo tanto, se deben ver los estresores en forma objetiva, real y no responder con mucha emoción.
- Disminuir al máximo posible los riesgos de estrés, en ocasiones nosotros mismo creamos conflictos entre nuestras necesidades lo que nos ocasiona situaciones de tensión, ante ello las necesidades básicas deben tener prioridad.

- Establecer prioridades nos ayuda a decidir el orden de las cosas que debemos conseguir, evitando así momentos de frustración por no lograr todo lo que se propone.
- Dejar fluir las emociones y no suprimirlas, dejar sentir y expresar su emoción, sonreír, platicar, ayuda de sobre manera a sentirse menos tenso.
- El organismo necesita relajarse mediante el ejercicio físico y mental. Los ejercicios físicos estimulan la circulación, aumentan la capacidad respiratoria, mejoran el funcionamiento de los diferentes órganos y dan lucidez mental. En cuanto al ejercicio mental las técnicas de relajación, yoga y meditación ayudan a tener una sensación de bienestar.
- La primera persona de quien se es responsable es de uno mismo, por lo que primero se debe cuidar así mismo pero sin olvidarse del resto de la gente.
- Es bueno ayudar, sin embargo no cargue con los problemas de los demás, solo ayude a otros si le es posible.
- Cuando brinde ayuda a alguien más hágalo de forma desinteresada sin esperar nada a cambio.
- Una alimentación sana ayuda a su organismo, lo mantiene alerta y le permite una mejor calidad de vida.
- Descansar lo necesario es bueno para su cuerpo y mente, el descanso y el sueño deben ser adecuados, mínimo siete horas de sueño y cambio de actividades; participar en grupos recreativos, deportivos, culturales y de amigos, también ayuda.

- Eliminar todo pensamiento que tenga que ver con problemas es decir, no piense en ellos, por una, dos o más horas, deséchelos de la mente por un tiempo.
- El tiempo es importante y cuando se tienen muchas actividades se debe administrar de una forma correcta, por lo que debe organizar su tiempo y dar prioridad a sus acciones y actividades.
- Escribir todo aquello que le aqueja, le hace daño o le angustia ayuda a descargarse emocionalmente y a ver las situaciones en forma objetiva.
- Enfrentar los problemas que tenga, pero uno a la vez.
- Fomentar los sentimientos positivos de amor, camaradería, paz y alegría. No hay nada más negativo para la salud física y mental que los sentimientos negativos de odio, rencor, envidia, resentimiento, etc.
- El buen humor nos ayuda a estar de buen carácter siempre y a contagiar a los demás, haciendo un ambiente sano de convivencia, por lo que debemos hacer de él un hábito, no sea perfeccionista, no sea desconfiado sin razón; ame y déjese amar, diviértase.

Vaillant (1992) citado por López (2009 p.68) defiende que el sentido del humor, el altruismo o la anticipación a los problemas, pueden ser mecanismos contra el estrés.

2.5 Diferencia o convergencia entre estrés laboral y el síndrome de Burnout

Dentro de la literatura que investiga la salud ocupacional y el desempeño del individuo en su medio ambiente laboral existen diversidad de autores que difieren entre sí unos de otros en las diferencias o convergencias entre estrés

laboral y el síndrome de Burnout ya que hay quien menciona que el Bournout es la consecuencia del estrés laboral, (Moreno, Oliver y Aragoneses 1991), Garcés (1994), Singh, Goolsby y Rhoads (1994) ,(Rubio 2003) y también quien piensa que el síndrome de Bournout es solo un paso más del estrés laboral (Gil Monte 2006), (Contreras et. al. 2008).

Cabe aclarar que al ser el síndrome de Burnout un tema amplio, en este proyecto solo se toca para fines de diferenciar o asemejar con el estrés laboral, ya que existe suficiente soporte teórico para ahondar en el tema sin embargo no se desea confundir al lector de la línea y tema de investigación del presente trabajo.

El término *Burnout* aparece gracias a Freudenberger (1974), quien lo conceptualiza como un estado físico y mental que detecta entre un grupo de jóvenes voluntarios en una clínica de desintoxicación, cuando después de un año de actividad de ayuda en esa institución, comprueba cómo padecen agotamiento, irritabilidad y despersonalización Buendía y Ramos, (2001) citados en López (2009 p.83).

Para entender mejor esta diferencia definiremos el síndrome de Burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal Pines y Kafry (1978) citados por Rubio (2003 p.31).

Sin duda dos autoras de suma importancia en cuanto al síndrome de Burnout por los trabajos e investigaciones hechas al respecto, así como la escala de medición más ocupada para determinar el Burnout son Maslach y Jackson, (1981) que entienden que el Burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal:

El **Agotamiento emocional** hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales.

Se ha definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que

puede manifestarse física, psicológicamente o como una combinación (Maslach et. al 1981).

La **Despersonalización** supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado.

Es la tendencia a la despersonalización, por la que aparece un cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo (Maslach et. al 1981).

Y la **Baja realización personal**: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Es el sentimiento de falta de realización personal, por el que aparecen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de depresión, moral baja, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima (Maslach et. al., 1981).

Para Contreras et. al. (2008) El síndrome de Burnout o "quemarse por el trabajo" consiste en una respuesta a una situación permanente de estrés laboral, que se presenta principalmente en personas que trabajan prestando asistencia a otros; y retoma los 3 factores que Maslach y Jackson describen como elementos del Burnout.

El síndrome de Burnout aparece cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido. Se observa con mayor frecuencia en trabajos con un desajuste entre las demandas y los recursos, y especialmente en personas con unas expectativas idealistas que encuentran una realidad frustrante.

En el desarrollo del síndrome de Burnout intervienen factores ambientales,

culturales y personales. Entre los factores ambientales se ha observado que los trabajadores del sector servicios y los profesionales sanitarios y docentes, son los que presentan mayores prevalencias de Burnout (Grau et. al. 2007).

El Burnout comenzaría cuando el individuo se siente más indefenso para cambiar la situación (Albaladejo et. al. 2004).

En el análisis realizado por Grau et. al. (2007) para determinar las causas que originan el Burnout están la situación social y económica que rodea a los individuos. Así, los países con menor desarrollo económico según el producto interno bruto, con menor acceso a la sanidad, mayor tasa de mortalidad infantil y menor esperanza de vida, tienen en este estudio prevalencias inferiores de Burnout respecto a los países con más desarrollo económico y sanitario, y mayor sensibilización de los derechos laborales. Condiciones laborales y personales que podrían considerarse más “duras” pueden ser percibidas como menos estresantes en los países con unos niveles de bienestar inferiores y, en todo caso, manifestarse por trastornos físicos y mentales diferentes al Burnout, al ser atribuidos al contexto macro social más que al laboral.

Rubio (2003 p.32) cita a Daley (1979) quien concibe el Burnout como consecuencia del estrés laboral. En esta misma línea Garcés (1994) señala que el Burnout es similar al estrés laboral o consecuencia de éste.

También, Moreno, Oliver y Aragonese (1991) citados por Rubio (2003 p.32) estudian el burnout como una forma específica de estrés laboral en las profesiones caracterizadas por el desarrollo de relaciones de ayuda constante y directa con otras personas que se encuentran en situación de dependencia o de crisis (como por una enfermedad).

Shinn et al. (1984) entienden el Burnout como la tensión psicológica resultante del estrés en el trabajo de servicios humanos. Presentan el estrés laboral como un antecedente necesario para la aparición del síndrome.

Burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que Burnout sería un tipo específico de estrés Nagy (1985) citado por Rubio (2003 p.33).

El Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, y ha sido definido como “un síndrome caracterizado por alto agotamiento emocional, alta despersonalización, y baja realización personal en el trabajo” (Gil-Monte et. al. 2006).

Hiscott y Connop (1989 y 1990) citados por Rubio (2003 p.33) sencillamente entienden el Burnout como un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo.

Starrin, Larsson y Styrborn (1990) matizan que mientras el estrés puede ser experimentado positiva o negativamente por el individuo, el Burnout es un fenómeno exclusivamente negativo, plantean la relación entre ambos constructos en el sentido de que el Burnout podría ser similar a un estrés negativo.

El 90% de las personas que experimentan Burnout manifiestan síntomas de excesivo estrés (Albaladejo et. al. 2004).

Singh, Goolsby y Rhoads (1994) citados por Rubio (2003 p.33) concluían que Burnout y estrés laboral son constructos claramente diferentes.

Gil Monte y Peiró (1999) Conciben el Burnout como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas no son efectivas para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

Para el año 2007 Gil Monte citado por Domínguez (2010 p.9) enriquece su definición del síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout al decir que es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes

negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional.

Las definiciones del estrés laboral como intercambio entre el individuo y el ambiente suponen que el síndrome se distingue de manera apropiada teniendo en cuenta tanto el entorno como la relación personal que el individuo tiene a lo largo del tiempo con una situación determinada (Domínguez 2010).

Después del análisis de la literatura previamente citada para nosotros estrés laboral y Burnout son conceptos diferentes orientados a condiciones y situaciones marcadas claramente por su definición, pues desde nuestro punto de vista el estrés laboral se puede generar en toda actividad que implique una relación de trabajo entre dos o más individuos independientemente del giro de la empresa, profesión de los individuos o actividades a desempeñar por los empleados a diferencia del Burnout que como en su misma definición lo dice se compone de tres elementos los cuales se dan claramente cuando la actividad tiene que ver con proporcionar un servicio a otra persona y estaría relacionada a actividades como las del sector salud, la docencia y cualquier otra donde el profesional lo que ofrece es un servicio a la humanidad por ello se puede denotar la aparición de despersonalización que es uno de los elementos que contribuye al Burnout.

En la misma idea se tiene la relación de que el estrés puede ser bueno o malo y se puede obtener ventajas si se sabe controlar y aprovechar a diferencia del Burnout que solo es negativo solo genera efectos negativos sin posibilidad de aprovecharlos y obtener algún beneficio de los mismos.

Sin embargo no podemos dejar de lado el hecho de que tienen semejanzas ambos conceptos desde los factores que los generan como aspectos individuales y sobre todo el medio ambiente laboral en el que se desenvuelven, así como los aspectos psicosociales que en ambos casos son los mismos que desencadenan a uno u otro.

De igual forma podemos decir que sus consecuencias tanto para el individuo como para la organización son similares entre uno y otro por lo que reafirmamos que la diferencia radica en el sector de profesionales que afecta ya que el estrés laboral es general donde haya una relación de trabajo, y el Burnout se presenta más en las actividades donde el servicio es contacto directo con el cliente, como el sector salud.

Adicional a las propuestas de los diferentes autores ofrecemos las variables del contexto laboral que influyen en la generación del Burnout con la finalidad de tener más claros ambos conceptos y saber qué factores originan a uno y a otro.

- Estrés de rol el papel que cada uno desempeña en una organización conforma un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto.
- La ambigüedad de rol que se concibe como la vaguedad en la definición de los objetivos y de los resultados esperados del trabajo.
- El conflicto de rol que sería la situación que se produce cuando se desempeñan distintas funciones simultáneamente, teniendo que realizar tareas incompatibles entre sí.
- Y la sobrecarga de rol que brota cuando se tienen que atender muchas tareas y demandas sin tiempo suficiente para realizarlas.
- Clima laboral negativo.
- Satisfacción laboral.
- Realización de las expectativas laborales.
- Toma de decisiones y grado de autonomía.
- Apoyo social en el trabajo.
- La falta de recompensas, tanto económicas como sociales.
- La inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, etc.) facilita la aparición del síndrome.

Rubio (2003 p.80) cita a Sefert, Jayaratne y Chess (1991) quienes plantean que los bajos sueldos son uno de las principales predictores de la aparición de despersonalización y Burnout.

Albaladejo et. al. (2004 p. 513- 514) citan a Wolpin y col 1990 en cuyo trabajo se demuestra que el Burnout causa bajos niveles de satisfacción laboral y no viceversa, siendo, según estos autores, por tanto la insatisfacción es una consecuencia más del síndrome.

2.6 El liderazgo en las organizaciones y el estrés laboral

Merece atención el análisis del liderazgo en las organizaciones, ya que juega un papel importante en muchas facetas y procesos relevantes del estrés.

El liderazgo es un concepto importante para comprender la conducta laboral y organizacional, es un concepto complejo con una variedad de aspectos y pasos que son relevantes para comprender mejor la promoción de la salud y el bienestar de y en las organizaciones.

El liderazgo de acuerdo con Agüera (2004) “es el proceso de influir, guiar o dirigir a los miembros del grupo hacia el éxito, en la consecución de metas y objetivos organizacionales”.

El estilo de liderazgo en el ámbito de la alta gerencia, las normas, los procedimientos y las características generales de los miembros de la empresa son la combinación de elementos que forman la cultura de una compañía (Trujillo et. al. 2007).

Para Atalaya (2001) el liderazgo organizacional representa, el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización. Algunos crean una cultura de tensión, temor y ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo esperado por la organización.

Peiró et. al. (2008) menciona que al considerar el estrés como una experiencia individual del trabajador, la evidencia revisada ha mostrado la importancia del liderazgo como una fuente potencial que puede aumentar o reducir el estrés. Asimismo, el liderazgo puede influir sobre otras potenciales fuentes de estrés para bien o para mal y, a través de ellas, puede tener un impacto significativo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. El liderazgo puede jugar también un papel modulador, en la mayor parte de los casos amortiguador, pero también podría potenciar los efectos negativos de los estresores sobre la tensión de los trabajadores. Por último, el liderazgo, especialmente cuando se considera como transformacional, puede generar recursos que prevengan, de forma proactiva, el estrés de los empleados.

El liderazgo puede influir en las percepciones de los miembros del equipo y contribuir a la formación de un clima más o menos estresante en la organización. Los líderes deberían ser conscientes de que sus prácticas de dirección pueden influir sobre las percepciones de justicia o cumplimiento del contrato psicológico y, a través de ellas, pueden mejorar o deteriorar el bienestar y la salud de los trabajadores. Los líderes pueden influir en las estrategias colectivas para afrontar el estrés.

El liderazgo contribuye a un clima amenazante o retador a través de varios mecanismos tales como la creación de sentido, el poder formal e informal, la socialización de los miembros, el uso de recompensas, y otras prácticas de liderazgo. Los líderes desempeñan un papel como “ingenieros del clima afectivo”, contribuyendo a la configuración de emociones y respuestas afectivas compartidas, e influenciando las respuestas emocionales del grupo mediante la interacción y los procesos de contagio (Peiró et. al. 2008).

Se ha señalado que la relación supervisor-subordinado es una de las fuentes más comunes de estrés en las organizaciones (Tepper, 2000). Para Peiró et. al. (2008) la conducta de los líderes, cuando no es adecuada, puede ser abusiva y agotadora y volverse una fuente importante de estrés que contribuya al surgimiento de experiencias negativas de los empleados y perjudique su bienestar.

En este sentido Tepper (2000) señaló que los empleados que perciben que sus supervisores son abusivos, experimentan bajos niveles de satisfacción laboral y general, menores niveles de compromiso afectivo, mayor estrés psicológico y mayores niveles de conflicto trabajo-familia. La falta de apoyo del supervisor se relaciona negativamente con el bienestar en el trabajo.

Peiró et. al. (2008 p.72) cita a Schaufeli, González-Roma, Peiró, Geurts y Tomás, (2005). Manifestando que en un estudio con una muestra de 1000 empleados públicos de salud, el liderazgo de apoyo presentaba una relación negativa significativa con la propensión a abandonar la organización y la unidad de trabajo.

El liderazgo puede contribuir al bienestar de sus subordinados.

Halpin y Winer (1957). Citados en Peiró et. al. (2008) crearon un modelo sobre las conductas del liderazgo en el cual se distingue dos tipos principales de conducta: consideración e iniciación de estructura.

Los estudios llevados a cabo con el modelo de liderazgo de la Universidad de Ohio han encontrado que las conductas de consideración e iniciación de estructura contribuyen a la experiencia de estrés de rol.

Las prácticas y conductas de liderazgo pueden ser estresores en sí mismas. Al respecto Peiró et. al. (2008) menciona que los líderes pueden crear y contribuir a producir condiciones laborales estresantes, tales como el aumento del estrés de rol, planteando demandas excesivas o ambiguas a sus subordinados. También pueden producir percepciones de injusticia debido a sus prácticas de recompensa o evaluación del desempeño, la forma en que usan el reconocimiento entre sus empleados o las decisiones que toman en el lugar de trabajo. De esta forma, el liderazgo ineficaz puede contribuir seriamente a dañar la salud y el bienestar de los empleados. Por el contrario, el liderazgo eficaz es un factor clave para tener organizaciones y trabajadores sanos. Si los líderes son competentes, pueden mejorar el ambiente laboral, la organización del trabajo y el contexto social, teniendo en cuenta las características individuales de sus empleados.

La calidad de la relación líder-miembros influye en los estresores de rol y está relacionada con la salud y el bienestar. Tordera, González-Roma y Peiró (2008) han encontrado que los empleados que informan de alta calidad en la relación líder-miembros tienden a mostrar menores niveles de sobrecarga de rol.

Las personas que tienen una relación intercambio líder-miembros de alta calidad con sus supervisores experimentan más estrés que sus compañeros con una relación de calidad moderada. Esto podría deberse a la presión extra que experimentan los subordinados con relaciones intercambio líder-miembros de alta calidad para reducir sus sentimientos de obligación y cumplir las expectativas de sus jefes (Peiró et. al. 2008).

Las conductas del líder también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y la tensión y falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones.

El apoyo recibido es más eficaz cuando proviene del mismo ámbito que el estresor. Así, el supervisor es una fuente privilegiada de apoyo porque, a menudo, puede proporcionarlo en el mismo ámbito en que surge el estresor (por ej. el estrés de rol, la sobrecarga, la evaluación del desempeño, etc.). El apoyo del supervisor disminuía considerablemente el efecto de la escasa complejidad laboral sobre el número de episodios largos de enfermedad en los hombres (Peiró et. al. 2008).

Tordera et al. (2006) citado en Peiró et. al. (2008) encontraron un efecto modulador del liderazgo en la relación entre diferentes facetas del clima y varios indicadores de bienestar emocional.

Las conductas y prácticas de los líderes juegan un importante papel ya sea amortiguando o potenciando los efectos de los diferentes estresores sobre el bienestar de los empleados.

En la guía sobre estrés laboral que ofrece el Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005 p.21) menciona que se requiere, además de un diseño adecuado de la jerarquía y de la implantación de un sistema normativo y

reglamentario aceptado por los trabajadores, el ejercicio efectivo de un estilo de dirección democrático y participativo por parte de los cuadros directivos. En la materialización de estos estilos de dirección existen varias posibilidades, una de las que se ha venido aplicando con éxito en determinadas organizaciones de trabajo es la denominada "dirección por objetivos". Sin embargo este estilo de dirección debe saberse llevar a cabo en la práctica pues cuestiones como las relativas a la consecución de objetivos, los plazos para realizarlo, el control de la calidad del trabajo, los márgenes de desviación permitidos con respecto al objetivo proyectado, etc., pueden a su vez ser fuente de estrés laboral.

Los líderes a menudo juegan un rol limítrofe entre sus empleados y la organización o los clientes. En este rol limítrofe desempeñan varias funciones tales como la de representación, sensor, filtración y "traducción" de información, amortiguación de impactos, negociación y transacción. Todas estas funciones pueden contribuir a amortiguar la experiencia negativa o, por el contrario, potenciarla cuando no se desempeñan adecuadamente (Richter, West, Van Dicky Dawson, 2006) citados en (Peiró et. al. 2008 p.74).

Levicki (1988) clasifica al liderazgo en dos categorías y de cada una de ellas desprende una sub clasificación, las cuales se enuncian a continuación:

1) Según la relación entre el líder y sus seguidores

- Liderazgo dictador: es aquel que impone sus propias ideas al resto del grupo. Es inflexible y le gusta ordenar. Destruye la creatividad de los demás.
- Liderazgo autocrático: el líder es el único en el grupo que toma las decisiones acerca del trabajo y la organización del grupo no consulta ni toma opinión de los miembros del grupo, la comunicación es unidireccional: del líder al subordinado.
- Liderazgo democrático: En este estilo el líder escucha y toma opinión de sus seguidores. Los criterios de evaluación y las normas son explícitas y claras.
- Liderazgo onomatopéyico: el líder, a la vez que reflexiona sobre la visión que ha de mover al grupo liderado hacia su objetivo deseado,

se expresa a través de simples onomatopeyas verbales que favorecen notablemente el entusiasmo del grupo.

- Liderazgo paternalista: el líder toma la mayor parte de las decisiones, entregando recompensas y castigos a la vez. El objetivo es que sus empleados trabajen más y mejor, incentivándolos, motivándolos e ilusionándolos a posibles premios si logran el objetivo.
- Liderazgo liberal (laissez faire): el líder adopta un papel pasivo, abandona el poder en manos del grupo. Los miembros del grupo gozan de total libertad, y cuentan con el apoyo del líder sólo si se lo solicitan.

1) Según el tipo de influencia del líder sobre sus subordinados

- Liderazgo transaccional: los miembros del equipo reconocen al líder como autoridad, el líder transaccional guía o motiva a sus seguidores en la dirección de las metas establecidas al aclarar los papeles y los requerimientos de la tarea.
- Liderazgo transformacional o carismático: el líder tiene la capacidad de modificar la escala de valores, las actitudes y las creencias de los colaboradores. Las principales acciones de un líder carismático son: discrepancias con lo establecido y deseos de cambiarlo, propuesta de una nueva alternativa con capacidad de ilusionar y convencer a sus colaboradores, y el uso de medios no convencionales e innovadores para conseguir el cambio y ser capaz de asumir riesgos personales. El liderazgo transformacional se desarrolla por encima del liderazgo transaccional: produce niveles de esfuerzo y desempeño subordinados que van más allá de lo que ocurriría con un enfoque transaccional solamente.
- Liderazgo auténtico: en este el líder antes de guiar a sus seguidores primero se conoce así mismo y se lidera, posee mucho autoconocimiento, ecuánime, espiritual, compasivo y generoso.
- Liderazgo lateral: es el proceso de influir en las personas del mismo nivel organizacional para lograr objetivos en común con la organización.

- Liderazgo longitudinal: también llamado "liderazgo piramidal", es el que se realiza entre personas separadas por grados jerárquicos, de tal modo que la influencia del líder hacia los liderados se fundamenta en la autoridad y conocimientos del líder.
- Liderazgo en el trabajo: en los negocios se evalúan dos características importantes en los ejecutivos, con la intención de verificar su capacidad de dirección: por un lado, la aptitud y, por otro, la actitud. La primera se obtiene con el aprendizaje de nuevos métodos y procedimientos; la actitud, es un comportamiento adecuado con el resto del grupo al intentar implementar dichos métodos.

Todas las teorías son buenas y se adaptan a diferentes tiempos y circunstancias, sin embargo consideramos que la que mejor le viene en la actualidad a las organizaciones es el liderazgo transformacional pues busca algo más que el cumplimiento de las tareas, es el estilo del cambio y la mejora continua; para Bernal (2001) este tipo de liderazgo implica el incremento de las capacidades de los miembros de la organización para resolver individual o colectivamente los diferentes problemas y la toma de decisiones; es la cultura del cambio, el agente transformacional de la cultura organizativa.

Bass (1985) citado en Bernal (2001, p.7) indica los factores que incluyen el liderazgo transformacional, como son:

- a) Carisma: capacidad de entusiasmar, transmitir confianza y respeto.
- b) Consideración individual: presta atención personal a cada miembro, trata individualmente a cada subordinado, da formación, aconseja.
- c) Estimulación intelectual: favorecer nuevos enfoques para viejos problemas, hacer hincapié en la inteligencia, racionalidad y solución de problemas.
- d) Inspiración: aumenta el optimismo y el entusiasmo

Peiró et. al. (2008 p.74) cita a diferentes autores al respecto del liderazgo al mencionar que los líderes transformacionales van más allá de las relaciones de intercambio, mediante la influencia idealizada, la motivación inspiracional, la estimulación intelectual y la consideración individualizada (Bass y Riggio,

2006). Varios estudios han mostrado que los líderes transformacionales son capaces de generar recursos positivos que contribuyen a controlar el estrés y aumentar el eustrés de sus seguidores. Schultz, Greenley y Brown (1995), utilizando una medida compuesta de liderazgo transaccional y transformacional, encontraron que el liderazgo contribuía a la congruencia de metas, la claridad del puesto y la satisfacción laboral y, así, indirectamente, a disminuir el *burnout*. Por otro lado, la confianza está claramente relacionada con la salud mental (Harvey, Kelloway y Duncan-Leiper, 2003) y el liderazgo transformacional se ha asociado positivamente con la confianza en varios estudios (Jung y Avolio, 2000).

El auténtico líder transformacional se esfuerza por hacer lo que es correcto y justo para todas las partes interesadas de la organización y puede sacrificar con gusto los propios intereses por el bien colectivo de su equipo de trabajo o su organización (Michie y Gootie, 2005).

El liderazgo carismático y transformacional también influye en la generación de estrategias colectivas de afrontamiento para hacer frente al estrés colectivo.

Las cualidades de liderazgo tales como la creación de sentido y el carisma pueden moldear las percepciones de los miembros del grupo. Las percepciones de estrés laboral de los líderes pueden influir en las experiencias de estrés de los miembros del grupo.

Para Peiró y González-Roma (2003) el estrés del líder predecía de forma significativa y positiva el nivel medio de estrés de los miembros del equipo.

Peiró et. al. (2008 p.76) cita a George (1996), basándose en los resultados de su propia investigación, señaló que “los líderes que se sienten excitados, entusiastas y enérgicos es probable que den energía a sus seguidores, mientras que los líderes que se sienten estresados y hostiles es probable que activen de forma negativa a sus seguidores”.

La conducta de un supervisor puede ser una fuente de estrés para muchas personas de la organización, cuyo estrés, a su vez, no sólo vuelve con un efecto boomerang a los supervisores, sino que también comienza la reacción de ping-pong entre su grupo de subordinados” creando un “clima de tensión”.

Los líderes pueden producir interpretaciones y razones convincentes para que los miembros del equipo utilicen una estrategia de afrontamiento dada para ciertos estresores comunes. Sin embargo sólo la acción colectiva puede dar lugar a un control eficaz del estrés.

Los líderes influyen no sólo en el estrés y la salud de sus subordinados de forma individual, sino también en los de sus unidades de trabajo como un todo. En primer lugar, influyen sobre el ambiente social del trabajo a nivel de grupo y contribuyen a crear un sentido compartido de realidad social entre los subordinados. También pueden influir en los valores y creencias que contribuyen a generar un sentido compartido de valor y misión.

2.6.1 El liderazgo compartido y sus implicaciones para el estrés laboral

El “liderazgo compartido” introducido por Yukl (1998) y definido como “un proceso dinámico e interactivo de influencia entre personas de un grupo cuyo objetivo es llevarse mutuamente al logro de las metas grupales, organizacionales o ambas” (Pearce y Conger, 2003, p. 1).

Existen varias formas de liderazgo compartido:

- 1) El rol de liderazgo que fluye de persona a persona conforme un equipo pasa a través de diferentes actividades y etapas;
- 2) La existencia de poca diferenciación del rol de liderazgo en el grupo, siendo el grupo el que realiza, de forma colectiva, las conductas de liderazgo;
- 3) Cuando las personas desempeñan el rol dividiendo las responsabilidades de liderazgo;
- 4) Mediante la influencia lateral entre los miembros del equipo; o
- 5) Cuando la influencia fluye en cualquier dirección.

El liderazgo compartido será particularmente crítico al tratar con tareas complejas e interdependientes y con la creación de conocimiento. Existe alguna evidencia empírica que muestra que el liderazgo compartido es un

predictor importante de la eficacia del equipo (Pearce y Sims, 2002) citado por Peiró et. al. (2008 p.77).

2.7 Diseño de la tarea como estresor laboral

Sin duda uno de los aspectos psicosociales que más presente está en la generación de estrés laboral es el diseño de la tarea y todo lo que ella conlleva y ramifica como el rol de puesto, las actividades monótonas, la infra carga y sobre carga de trabajo entre otras, por lo que resulta de vital importancia el estudio, análisis y comprensión de un diseño y definición de tarea adecuada a cada puesto en la organización ya que este es uno de los principales estresores en el ambiente laboral.

Es importante conocer las diferencias entre la descripción y el diseño de puesto o tarea ya que en repetidas ocasiones la ausencia de definición y conocimiento de los requerimientos de un puesto de trabajo puede conducir a la interferencia entre ellos y al abandono de responsabilidades, lo cual provoca serias disfuncionalidades para la organización. Para solucionar esta problemática es necesario recurrir al diseño de puestos de trabajo.

Para Rescalvo y de la Fuente (2004) el diseño de puesto o tarea se entiende como la elaboración material de un determinado puesto de trabajo, es decir, el conjunto de actividades que se efectúan, entre la concepción de un puesto de trabajo y su realización. Desde el punto de vista ergonómico, el desarrollo del diseño físico del puesto de trabajo se basa en la adecuación del espacio físico del trabajo a los requerimientos cinético-operacionales de las personas que los ocupan.

Fernández (2005) nos da las siguientes definiciones, las cuales se citan con la finalidad de tener claro a que nos referimos con cada actividad:

Análisis de puestos de trabajo: procedimiento de obtención de información acerca de los puestos: su contenido y los aspectos y condiciones que los rodean.

Descripción de puestos de trabajo: documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejada de este modo, el contenido del puesto así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo.

Especificaciones del puesto de trabajo: está relacionado con los requisitos y cualificaciones personales exigidos de cara a un cumplimiento satisfactorio de las tareas: nivel de estudios, experiencia, características personales, etc. Estos requisitos emanan de forma directa del análisis y descripción del puesto. Mediante esta información se elaboraría el perfil profesiográfico.

Puesto: Se trata de una o más funciones que se organizan constituyendo una nueva unidad de orden superior y adoptan una posición jerárquica en la organización. También puede definirse como "una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros.

Tarea: Actividad individualizada e identificable como diferente del resto.

Función: conjunto de tareas, realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica.

Carrasco (2009) va más allá en la definición de tarea ampliándonos el contenido al decir que la tarea, es la unidad de análisis de trabajo y sirve para formar agrupaciones sucesivas de puestos y ocupaciones. La definición científica de la tarea hace referencia al conjunto de actividades dirigidas a conseguir un objetivo específico, implica una lógica y una sucesión de etapas en el desempeño. "La tarea es identificable, es decir, tiene un principio y un fin perfectamente distinguibles, supone, además, la interacción de personas, percepciones y actividades físicas o motoras de una persona.

La tarea puede ser de cualquier tamaño o grado de complejidad e implica un esfuerzo humano físico o mental, ejercido con algún propósito, que constituye una unidad de trabajo en la que el ejecutor combina tecnología, materiales y equipos con destrezas, conocimientos y habilidades para conseguir un determinado resultado identificable que puede ser independiente o como un

input para otra tarea u otro ejecutor o puesto.

Las tareas pueden multiplicarse o descomponerse de forma más detallada en sub tareas o elementos. El elemento de una tarea es la unidad más pequeña con significado que requiere actividad física o mental.

Resulta importante poner especial atención a la tarea ya que en todas las organizaciones mientras haya un puesto necesariamente hay tareas por realizar por lo que es un factor que está presente en forma general en las organizaciones.

Los puestos de trabajos constituyen la esencia misma de la productividad de la organización. El puesto de trabajo es el principal nexo de unión entre los empleados y la organización.

Los puestos de trabajo están diseñados a partir de tareas, obligaciones y ocupaciones que han de ser desempeñadas mediante los procedimientos instaurados por la organización, los cuales han de responder a criterios de eficacia y eficiencia.

El análisis y descripción de puestos de trabajo es una herramienta básica para toda la gestión de recursos humanos. Permite aclarar los cometidos de los individuos y sus aspectos colectivos, permite controlar la carga laboral y su evolución de manera que se pueda actuar sobre los calificadores, las decisiones técnicas y los equilibrios de la organización (Fernández 2005).

El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones. Esto hace que se espere un determinado comportamiento en un individuo por el simple hecho de ocupar un determinado puesto de trabajo (Beer 1990) citado por Fernández (2005).

Esta importancia que tienen los puestos de trabajo se complementa con lo trascendente que es la descripción y análisis de los puestos de trabajo, la cual, permite establecer definiciones de los mismos, permitiendo precisar a cada persona cuáles son sus actividades y rol dentro de la empresa.

Fernández (2005) menciona que el análisis de los puestos de trabajo es un proceso objetivo, en la medida en que no tiene en consideración a la persona que ocupa el puesto de trabajo, sino al puesto en sí; lo que nos refrenda que el puesto es la base en el cual se describen, analizan y clasifican las actividades y tareas a realizar en ese puesto independientemente de quien lo ocupe.

Sin embargo para Carrasco (2009) el análisis y descripción de puestos de trabajo es la metodología básica y fundamental que contribuye a hacer realidad cualquier proyecto de organización, es una herramienta metodológica que diseña y ordena el proceso de la actividad organizativa de la empresa, y esto es lo que hace el análisis de puestos de trabajo, a través de una descripción sistematizada de lo que realiza el conjunto de trabajadores de una empresa.

A través del análisis y descripción de puestos, conseguimos ubicar el puesto en la organización, describir su misión, funciones principales y tareas necesarias para desempeñar de modo completo dichas funciones.

En la descripción de puestos se detallan:

"¿Qué hacen?" los trabajadores: Tareas, funciones o actividades que ejecutan en el desempeño del puesto.

"¿Cómo lo hacen?": Recursos que utilizan, métodos que emplean, manera como ejecutan cada tarea.

"¿Para qué lo hacen?": Objetivos que pretenden conseguir, propósito de cada tarea. Junto a esto se han de especificar los requisitos y cualificaciones necesarias para que el trabajador realice las tareas con una cierta garantía de éxito Fernández (2005)

En este sentido Besseyre des Horts, (1990) citado en Análisis de puestos de trabajo (Liderazgo y mercadeo s.f.) Menciona que la diferencia entre descripción y definición o diseño de puestos de trabajo reside en el carácter: descriptivo de la primera y normativo de la segunda; en esta misma línea Gómez, Balkin y Cardy (1995) entienden la definición o diseño del puesto de trabajo como un proceso de organización del trabajo que afecta a las tareas que son contempladas en un puesto de trabajo específico.

En el trabajo Análisis de puestos de trabajo, (Liderazgo y mercadeo s.f.) se contempla al diseño de puestos bajo cinco aproximaciones como son:

- **Simplificación del trabajo.** Tendencia a la racionalización del trabajo, haciendo uso de la descomposición del mismo hasta llegar a las tareas más pequeñas posibles, las cuales repetirán los trabajadores incansable e invariablemente en el ejercicio de su puesto de trabajo. Su gran inconveniente reside en la fatiga que provoca al titular del puesto esta excesiva especialización horizontal y vertical. Esta aproximación es propia de la organización científica del trabajo.
- **Ampliación del trabajo.** Solución adoptada para reducir la fatiga antes mencionada. Consiste en ampliar las obligaciones que contempla el puesto de trabajo. Este proceso incide en la diversificación horizontal del puesto.
- **Rotación del puesto de trabajo.** Solución también adoptada con el mismo fin anterior. Consiste en proceder a realizar sustituciones entre trabajadores especializados horizontalmente. En este caso la diversificación horizontal es mediatizada con el factor tiempo.
- **Enriquecimiento del puesto de trabajo.** Trata de hacer el trabajo más interesante e incrementar la motivación del titular. Para ello recurre a la diversificación tanto horizontal (Ampliación del puesto de trabajo) como vertical.
- **Diseño del trabajo basado en equipos.** Esta aproximación cambia radicalmente el elemento de referencia en la labor de dividir el trabajo, al sustituir el puesto de trabajo desempeñado individualmente por el flujo de trabajo que ha de realizar un equipo. Este equipo será el que se responsabilice de distribuir las tareas entre sus miembros.

Por otro lado, en el documento el análisis y diseño de depuestos: Un concepto general (rrhh-web, s.f.) Se dice que el diseño del puesto muestra los

requerimientos organizativos, ambientales y conductuales que se han especificados en cada caso o puesto. Y entre ellos están:

Elementos organizativos del diseño de puestos:

- Estos elementos se relacionan con la eficiencia.
- La especificación que constituye un elemento esencial en el diseño de puesto.
- El enfoque mecanicista.
- Flujo del trabajo
- Prácticas laborales.

Elementos del entorno en el diseño de puestos:

Al diseñar puestos es necesario tener en cuenta tanto la habilidad como la disponibilidad de los empleados en potencia. Asimismo, se tiene en cuenta el entorno social.

Elementos conductuales en el diseño de puestos:

Se hacen investigaciones conductuales con el fin de procurar un ambiente de trabajo que satisfaga las necesidades individuales.

Una vez que hemos conocido y aclarado la importancia y definición del diseño de puesto así como establecido las diferencias que hay entre análisis, descripción y diseño de puesto es necesario adentrarnos al objeto de estudio que es como este diseño de puesto genera estrés laboral o que elementos del mismo son los principales estresores en el individuo, ya que cuando se realiza el diseño del puesto solo se consideran las actividades y tareas a realizar pero pocas veces se piensa en el individuo.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es la “carga de trabajo” a la que se ven enfrentadas (Trujillo et. al. 2007).

Para O’Brien,(1998) citado por Domínguez (2010 p.18) podría ser debido a la

alta sobrecarga laboral, ausencia de control sobre el procedimiento de la tarea, infrautilización de sus capacidades, baja interacción personal, poca variedad o poca participación en la toma de decisiones expertas.

Como señalan De la Poza y Prior (1988) citados por Rubio (2003 p.15) algunas de las contribuciones más importantes de los estudios de calidad de vida laboral tienen que ver con el diseño de los puestos de trabajo, la valoración del desempeño y los procesos de formación y desarrollo.

Para Karasek (1979) citado por Gil-Monte (2010 p.7) en su modelo de Demandas-Control considera que los niveles de estrés laboral dependen de dos atributos del desempeño de la tarea:

- a) Las demandas psicológicas de la tarea, y
- b) la posibilidad que tiene el trabajador de controlar esas demandas y tomar decisiones sobre su trabajo.

El nivel de estrés deriva del desequilibrio entre la carga de trabajo y las recompensas debido a que no se cumplen las expectativas de reciprocidad e intercambio justo en un área muy importante de la vida social, cual es la actividad laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, (OIT-OMS), citada por Trujillo et. al. (2007 p. 44-45) los determinantes psicosociales en el trabajo tienen que ver con tres categorías:

- a. La organización y condiciones de trabajo, en el cual los principales estímulos psicosociales agresivos están relacionados con la sobre carga de trabajo, la autoridad estricta, los bajos salarios, las posibilidades de ascenso, los problemas en las relaciones laborales, el tamaño de la empresa, el peligro físico.
- b. El tipo de trabajo, en el cual los factores que pueden afectar la salud del trabajador son la automatización, la monotonía, el uso de aptitudes y habilidades en forma inadecuada.

- c. Los factores humanos, que inciden sobre el trabajador para que supere o no una situación de acuerdo a su capacidad de tolerancia y adaptación. Estas capacidades dependen de la madurez afectiva y social del individuo y están determinadas por factores endógenos, como la edad, sexo, personalidad, antecedentes psicológicos, vulnerabilidad, aptitudes, deseo y factores exógenos, como la vida familiar, el ámbito cultural y el contexto socioeconómico.

En el medio ambiente de trabajo según el comité mixto Organización Internacional del Trabajo OIT-OMS Organización Mundial de la Salud se han identificado los siguientes factores de riesgos psicosociales:

a) Factores intrínsecos del trabajo.

- Imposibilidad de utilizar en el oficio las propias habilidades.
- Bajo nivel de cualificación exigido por el puesto.
- Oficios con tareas repetitivas.
- Bajo nivel de responsabilidad y sujeción del individuo a normas, métodos, ritmos, sin poder decidir sobre el trabajo.

b) Funcionamiento de la empresa.

- Actividades ambiguas, contradictorias que demandan exceso de Responsabilidad.
- Ausencia de una autentica consulta y participación.
- Relaciones en el medio de trabajo, comunicaciones ambiguas, inarmónicas, competitivas e intercambio de palabras y sentimientos agresivos.
- Deficiente preparación tecnológica y psicológica de los trabajadores.

c) Cambios tecnológicos

d) Otros factores como el desempleo y el subempleo.

Los trabajos de Revicki y May (1989) citados por Rubio (2003 p.103) constatan que haciendo disminuir la ambigüedad disminuye el estrés laboral y aumenta la satisfacción laboral. El hecho de que no esté claramente definido qué se espera de un trabajador es uno de los más significativos estresores laborales. Es necesario que exista precisión de las informaciones, coherencia, claridad en los objetivos y en la evaluación de los resultados.

Un adecuado sistema de comunicación tiene que hacer explícitos los objetivos de la organización, las funciones, los derechos y deberes, los procedimientos y las responsabilidades de cada trabajador. Debe favorecerse un clima de comunicaciones abierto que facilite la resolución de las ambigüedades y conflictos.

La información sobre los resultados del trabajo es una buena fuente de información para ajustar el propio rol a las demandas de la empresa.

Gamero, González-Romá y Peiró (2008) encontraron que las unidades de trabajo que experimentaban mayor conflicto de tareas, presentaban un clima afectivo más negativo, Además, esta relación estaba mediada por el conflicto de la relación (Peiró et. al. 2008 p.77).

En la investigación desarrollada por Maslach y Leiter (1998) encontraron relaciones significativas entre la sobrecarga laboral y sentimientos de baja realización personal en el trabajo.

Gil-Monte y Peiró (1999) citados por Rubio (2003 p.74) defienden que la sobrecarga laboral percibida es un antecedente significativo de los altos niveles de Cansancio emocional.

El exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es una de las dificultades a realizar en un determinado periodo de tiempo, en el segundo caso cuando las demandas superan las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador.

Paradójicamente la falta de carga de trabajo puede resultar igualmente

estresante, la asignación de pocas tareas o muy simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades del trabajador pueden ser causa de estrés laboral, también se han constatado correlaciones significativas entre sobrecarga laboral y conducta de fumar, incremento de la ansiedad y disminución de la satisfacción laboral (Domínguez 2010).

La sobrecarga de trabajo, la no definición de funciones, la falta de reconocimiento profesional, los escasos recursos, la asunción de excesiva responsabilidad, las interrupciones en el trabajo, así como la no conciliación de la vida laboral y profesional y los conflictos en el ámbito laboral, son conocidos predictores de estrés laboral. Autores como Merllie y Paoli (2001) citados por López (2009 p.56-57) presentan en un estudio sobre el tema que aquellos trabajadores con mucha carga de trabajo y poco tiempo para desarrollarla, sufren estrés y pérdida de salud.

Otro factor que aunado a la sobrecarga Laboral está relacionado con altos niveles de agotamiento, sobre todo si se está estudiando es el ser joven. Contreras et. al. (2008). Y es que a menor experiencia y con muchas demandas tanto laborales como personales con tan poco tiempo para realizarlas es tendiente a un amplio agotamiento emocional pues al final se tienen dos responsabilidades y se deben cumplir cuando se es responsable.

Trabajos que tratan específicamente del problema del estrés en enfermería hablan de un claro predominio de la sobrecarga de trabajo y la inexperiencia de los trabajadores como causas básicas de la aparición del mismo (Albaladejo 2004).

2.7.1 Medidas preventivas del estrés laboral a consecuencia del diseño de tarea

De acuerdo a lo anteriormente expuesto y la importancia del diseño de tarea en las organizaciones por el impacto que tienen en la salud física y mental de los empleados es que Banchs et. al (1997) menciona las siguientes medidas preventivas sobre el estrés laboral.

- Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar (información), de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades. El desconocimiento (desinformación) se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza.
- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los individuos y proporcionar la formación necesaria para realizarlas de forma competente, tanto al inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios. Igualmente, hay que facilitar una información detallada sobre el significado y las repercusiones del cambio para evitar la aparición de falsas ideas que induzcan a preocupación.
- Controlar la carga de trabajo. Tanto un exceso de trabajo como la poca actividad pueden convertirse en fuentes de estrés. Ocurre lo mismo cuando el individuo no se siente capaz de realizar una tarea o cuando ésta no ofrece la posibilidad de aplicar las capacidades de la persona.

En estos casos hay que redistribuir las tareas o plantear un nuevo diseño de su contenido de manera que sean más motivadoras.

- Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y también en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada.
- Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados. Pre-ver pausas y descansos en las tareas especialmente arduas, físicas o mentales.
- Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad: forma de realizarla, calidad de los resultados, cómo solucionar problemas, tiempos de descanso, elección de turnos, etc. Las posibilidades de intervención.

- Saber el sentido que tiene la tarea asignada repercute de manera positiva en la realización del trabajo.
- Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo (vida social).
- Potenciar el aprendizaje permanente y la estabilidad de empleo.
- Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización: charlas de trabajo, instrucciones de trabajo escritas, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, periódico de la empresa.

2.8 Técnicas para la prevención del estrés

De acuerdo al Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005 p.23-24) las técnicas se pueden clasificar en:

- a) **Generales.** Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- b) **Cognitivas.** Su finalidad sería cambiar la forma de ver la situación, la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios.
- c) **Fisiológicas.** Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.
- d) **Conductuales.** Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

Tabla 2.1 Técnicas para la prevención del estrés

Generales	Cognitivas	Fisiológicas	Conductuales
-Buen estado físico	-Reorganización cognitiva		-Entrenamiento asertivo
-Dieta adecuada	- Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados	-Técnicas de control de respiración	-Entrenamiento en habilidades sociales
-Apoyo social	- Desensibilización sistemática	-Técnicas de relajación mental (meditación)	-Técnica de solución de problemas
-La distracción y el buen humor	-Inoculación del estrés	-Biofeedback	-Modelamiento encubierto
	-Detención del pensamiento		-Técnicas de autocontrol

Elaboración propia con información de Gabinete de seguridad y salud laboral de Madrid (2005 p.23-30)



Capítulo III

Marco referencial

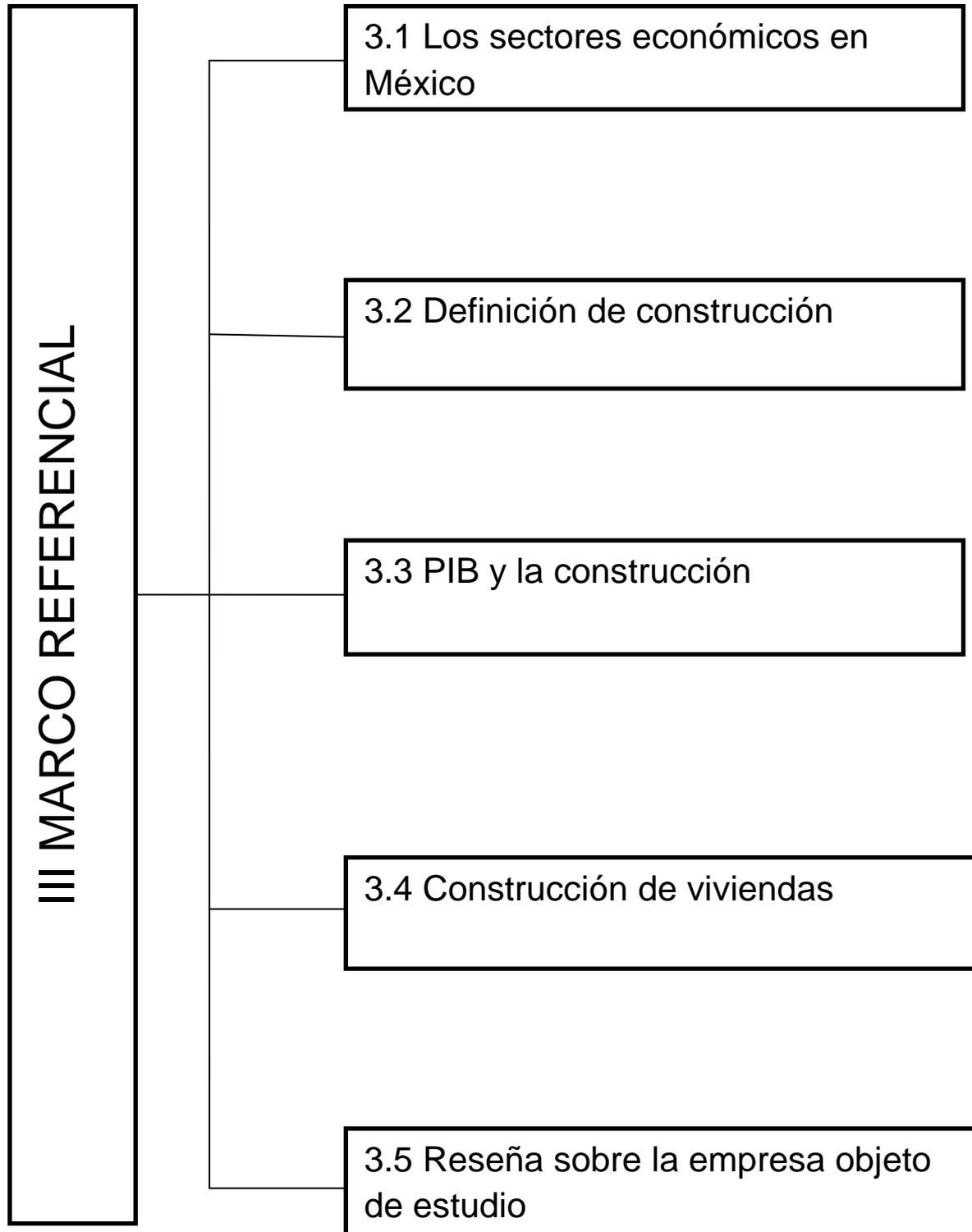
En esta sección se encuentra la descripción del sector construcción, datos sobre el porcentaje de Producto Interno Bruto (PIB) que genera, el sector en el que se encuentra y el grupo específico donde se ubica la construcción.

De igual forma resulta importante conocer el entorno del sector debido a que nos da un panorama de lo importante del mismo a la vez que conocemos el impacto y lo relevante del sector en la economía no solo nacional sino también en otros países.

En función de tener un panorama del escenario donde laboran los empleados quienes son objeto del presente estudio, se presenta una semblanza del sector construcción, con cifras tanto del mercado interno mexicano como del desempeño de este sector en el ámbito internacional, con lo cual buscamos ubicar las condiciones en las cuales se labora dentro de este sector así como revelar la importancia que tiene el mismo en la economía de los países donde se lleva a cabo esta actividad.

En la figura 3.1 se muestra el mapa del presente capítulo.

Figura 3.1 Marco Referencial



Fuente: Elaboración propia

Comenzaremos por describir y ubicar al sector construcción dentro de la industria y para ello se enumeran a continuación los sectores económicos en los que se ha clasificado la producción de los países.

3.1 Los sectores económicos en México

La economía y los estudios estadísticos referentes a la producción de los países han diferenciado varios sectores económicos:

Sector primario. Es el sector agropecuario. Se encuentra integrado por agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca. Es sector productivo.

Sector secundario o industrial. Se divide en 2 subsectores, industria extractiva que incluye la minería y el petróleo, y la industria de la transformación que comprende el resto de la industria, entre ellos tenemos a la industria automotriz, refrescos embotellados cemento, etc. También es sector productivo. La industria de la construcción está comprendida dentro de este sector.

El sector terciario o de servicios engloba las actividades no productivas necesarias para el funcionamiento de la economía, comercio, restaurantes y hoteles, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios de educación, gobierno. No produce bienes tangibles pero, al reportar ingresos a los prestadores de servicios, sí contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional (Poo, 2003).

Prácticamente la mitad de los sectores productivos de la economía se relacionan en mayor o menor grado con el sector de la construcción como proveedores directos (USON, s.f.).

El sector de la construcción utiliza insumos provenientes de otras industrias como el acero, hierro, cemento, arena, cal, madera, aluminio, etc., por este motivo es uno de los principales motores de la economía del país ya que beneficia a 66 ramas de actividad a nivel nacional (INEGI, s.f.).

3.2 Definición de construcción

La construcción se define internacionalmente como la combinación de materiales y servicios para la producción de bienes tangibles. Una de las características que las distingue de otras industrias es su planta móvil y su producto es fijo, además es importante proveedora de bienes de capital fijo, indispensables para el sano crecimiento de la economía (USON, s.f.).

En el ámbito internacional la OIT (2001) menciona que la producción total de la industria de la construcción en todo el mundo se estimó en una cifra ligeramente superior a 3 billones de dólares de los Estados Unidos en 1998. La producción está muy concentrada (77 por ciento) en los países de ingresos altos (Europa Occidental, América del Norte, Japón y Australasia). El 30 por ciento de la producción total mundial corresponde a países europeos de ingresos altos. Los Estados Unidos y el Japón constituyen los mercados nacionales más grandes de la construcción con un 22 y un 21 por ciento de la producción total mundial, respectivamente. China, pese a su enorme tamaño y el rápido crecimiento económico que experimentó en los últimos años, va muy a la zaga con sólo un 6 por ciento de la producción total; a la India, por su parte, le corresponde sólo un 1,7 por ciento.

La Industria de la construcción en México es un sector relevante de la economía. Las obras se construyen a lo largo del país y frecuentemente han sido utilizadas como motor de la producción. La construcción siempre ha estado vinculada con el desarrollo del país y ha sido palanca fundamental para lograrlo (Poo, 2003).

La construcción es uno de los sectores más importantes y dinámicos por su estrecha vinculación con la creación de infraestructura básica como puentes, carreteras, puertos, vías férreas, plantas de energía eléctrica, hidroeléctrica y termoeléctrica, así como sus correspondientes líneas de transmisión y distribución, presas, obras de irrigación, construcciones industriales y comerciales, instalaciones telefónicas y telegráficas, perforación de pozos, plantas petroquímicas e instalaciones de refinación y obras de edificación residencial como los fraccionamientos (USON, s.f.).

Mientras más obras se construyen, más riqueza se crea, y no solamente eso, también se genera mayor empleo. Por lo anterior, la construcción es una industria que tiene una importante función social. Es el sector de la economía que absorbe la mayor cantidad de mano de obra no calificada del país (Poo, 2003).

Durante la última década del siglo XX, la obra pública se distribuyó en transporte 25%, petróleo y petroquímica 23%, edificación 21%, electricidad y comunicaciones 21%, agua, riego y saneamiento 11% y otras construcciones 1%. Si se descuenta del Producto Interno Bruto (PIB) total de la construcción lo destinado a vivienda, se tiene que la obra pública continuaba representando una proporción significativa de la inversión destinada a infraestructura productiva (energía, transporte y comunicaciones), que formaron el 63% de la obra total de este período (Poo, 2003).

3.3 PIB y la construcción

El Producto Interno Bruto (PIB) indica el valor de la producción de bienes y servicios de un país, durante un determinado periodo de tiempo, generalmente un año. Es la suma del valor de todos los bienes y servicios que se hicieron en el año descontando el consumo de materiales y lo que se utilizó para llevar a cabo la producción. El sector de la construcción incluye el valor de las casas, edificios, estadios, construcción de obras de ingeniería, presas, pozos petroleros, entre otros, restando el consumo de materiales de construcción y el valor de los terrenos en las que estas obras se realizaron (INEGI, s.f.).

La industria de la construcción es una de las actividades productivas más importantes de México. Es el sector económico más pro cíclico (junto con la industria automotriz), es decir, cuando la economía en su conjunto crece éste lo hace a un ritmo más acelerado, pero cuando la economía se contrae la construcción también se ajusta en mayor proporción.

El sector productivo construcción aporta a la economía mexicana el 6.3% del producto interno bruto (PIB) nacional, según cifras del instituto nacional de estadística y geografía (INEGI) al año 2011.

La construcción es un componente importante de la inversión, por lo tanto la expansión en la actividad de la construcción está estrechamente relacionada con el crecimiento económico (OIT, 2001).

Poo (2003) proporciona información que realza y confirma lo citado por mexican business y el informe para el debate de la Reunión tripartita sobre la industria de la construcción en el siglo XXI de la OIT 2001 al mencionar que el comportamiento de la industria de la construcción siempre ha mostrado una relación directa con el desempeño de la economía, es decir, cuando la economía crece, la construcción aumenta más que proporcionalmente y viceversa, cuando la economía disminuye, la construcción lo hace en mayor medida. La contribución del sector al PIB ha sido relevante; durante los 70's y principios de los 80's llegó al 5%, en 1981 ascendió a poco más del 6%; sin embargo, durante los últimos 20 años estaba por abajo del 5%, nivel de épocas anteriores.

Lo anteriormente expuesto se ve reflejado de forma gráfica en la figura 3.2, donde nos muestra la evolución del PIB de la construcción al igual que el PIB nacional para dimensionar la aportación de éste a aquel.

Figura 3.2

Evolución del PIB de la Construcción y Nacional

(Var. Real %) 1988-2013^o



Fuente: Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción: Gerencia de Economía y Financiamiento

3.4 Construcción de viviendas

La industria de la construcción siempre ha tenido una función social relevante. Esta actividad ha sido factor de desarrollo regional y local, así como de integración y progreso de las comunidades las que han demandado vivienda de manera creciente, servicios de salud, educativos, etc. Así como servicios municipales de energía, agua, alcantarillado, drenaje, obras viales y mantenimiento (Poo, 2003).

El sector en México, según el INEGI, está integrado por tres grandes divisiones: edificación, la construcción de obras de ingeniería civil u obra pesada y los trabajos especializados para la construcción.

El segmento más importante de la edificación es la construcción de vivienda, la cual representa poco más de la mitad del PIB del sector construcción, la vivienda es el componente más importante de la edificación, no sólo por su aporte al PIB del sector, sino porque la construcción de vivienda resulta estratégica para el desarrollo, porque su motor de inversión impacta a más de 37 ramas de la producción (Mexican Business, s.f.).

La construcción de vivienda había demostrado ser un mercado benévolo para las empresas constructoras. Dentro de las políticas gubernamentales de fomento se pensó utilizarla para estimular la economía, apoyada en el impulso dado a las instituciones oficiales del ramo por medio del plan de vivienda. Ante este panorama, las expectativas en el desempeño de las empresas desarrolladoras de vivienda, Consorcio ARA, GEO, Consorcio Hogar, así como de otras de menor tamaño, era promisorio (Poo, 2003).

El sector ha sido altamente vulnerable al comportamiento de la economía en general. Las variaciones macroeconómicas han tenido un fuerte impacto en la industria de la construcción. Las alteraciones cambiarias la han afectado de manera sustancial; la variabilidad abrupta de la paridad del peso en el 83, 87 y 95 provocó bruscas disminuciones en la actividad sectorial. También ha sufrido los impactos de los precios de muchos de los principales insumos de las obras debido a que se cotizan internacionalmente: el cemento sistemáticamente había sido más barato en el exterior que en nuestro país; el acero, el cobre y el

aluminio tienen precios internacionales, así como todos los productos importados como algunos materiales, la maquinaria y el equipo Poo (2003).

La construcción es una actividad que requiere mucha mano de obra y es capaz de proporcionar un gran volumen de empleo con muy poca inversión. La industria ofrece un punto de entrada en el mercado laboral para los trabajadores migrantes del campo y emplea a parte de los menos instruidos de las capas más desfavorecidas de la sociedad. La construcción es una máquina generadora de empleo que puede absorber a los excluidos (OIT, 2001).

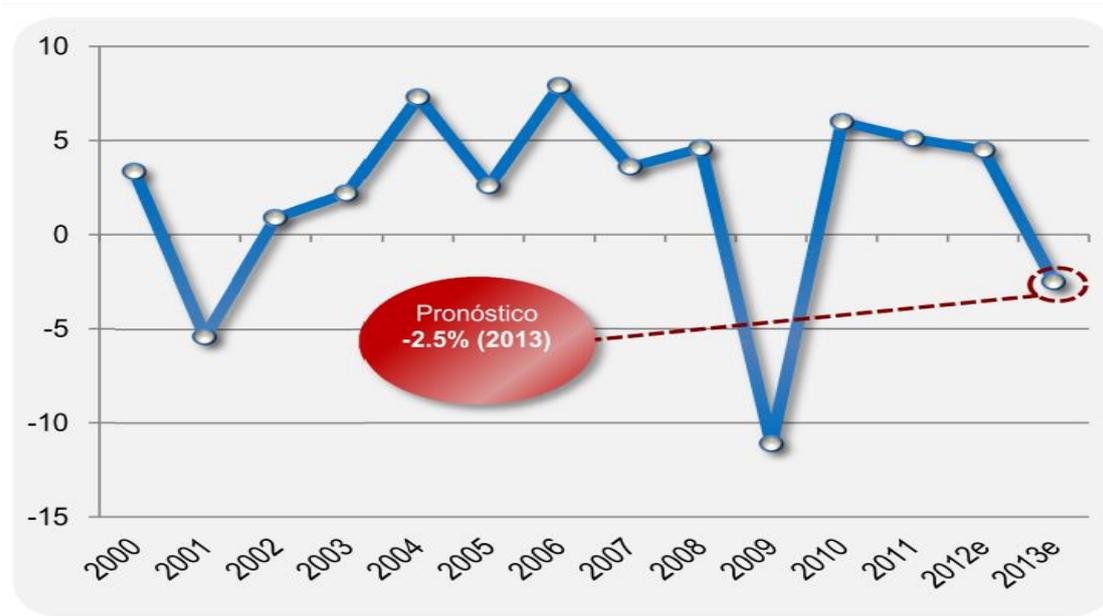
Vaid, 1999 citado en el informe para el debate de la Reunión tripartita sobre la industria de la construcción en el siglo XXI de la OIT 2001 nos indica que cada año se incorporan 1,2 millones de trabajadores a la fuerza laboral de la construcción. El grueso del aumento probablemente se producirá en el sector de la vivienda, que contribuyó con casi el 60 por ciento del empleo total en la construcción en 1995-1996. Habida cuenta de que el costo por puesto de trabajo creado en la construcción es menor que el de cualquier otro sector de la economía, se considera que la construcción es un sector generador de empleo.

En el contexto internacional de acuerdo a la OIT (2001) en 1998 había más de 111 millones de trabajadores de la construcción en todo el mundo y la mayor parte de ellos procedían de países de ingresos bajos y medianos. De hecho, la distribución del empleo en la industria de la construcción es casi exactamente inversa a la distribución de la producción. Los países de ingresos altos producen el 77 por ciento de la producción mundial de la industria de la construcción con un 26 por ciento del empleo total. Al resto del mundo (incluidos los países de ingresos bajos y medianos) le corresponde sólo el 23 por ciento de la producción mundial pero un 74 por ciento del empleo total.

Por el crecimiento de la construcción de vivienda e infraestructura, la industria de la construcción genera empleo ha aproximadamente 5.2 millones de hombres y mujeres (cifras a 2011) que trabajan directamente en las obras que se realizan en el país cada año. La participación del empleo de la construcción en el empleo total del país es de 13.2%, de acuerdo con la cámara mexicana de la industria de la construcción (CMIC), (Mexican Business, s.f.).

Estos datos los podemos corroborar en la figura 3.3 donde se muestra la cantidad de empleos generados por la industria de la construcción en México a partir del año 2000 hasta el pronóstico del año 2013, debido a la fecha en que se elabora el presente trabajo no se cuenta aún con datos reales de la cantidad de empleos generados por este sector en el año 2013, razón por la cual se consideró solo el pronóstico.

Figura 3.3 Crecimiento del empleo en la construcción



Fuente: Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción: Gerencia de Economía y Financiamiento

Sin embargo, el sector presenta un gran problema al respecto que es la falta de estabilidad en el empleo. Sistemáticamente los trabajadores son contratados por “obra determinada”, variante contractual que implica que la duración del trabajo está ligado a la duración de la construcción (Poo, 2003).

La contratación de trabajadores a través de subcontratistas y de otros intermediarios es ahora la norma en la mayor parte de los países. Esto significa que el trabajo en la construcción es cada vez más temporal e inseguro, y que la protección de los trabajadores (cuando existe) se ha deteriorado al quedar muchos trabajadores excluidos de los regímenes de seguridad social. La práctica creciente de emplear mano de obra mediante subcontratistas ha tenido también una profunda influencia en la seguridad y salud en el trabajo y ha

socavado los acuerdos de negociación colectiva y las actividades de formación. Como consecuencia de ello, en algunos países ha disminuido considerablemente el nivel de competencia en la industria de la construcción (OIT, 2001).

En este año 2014 la situación del sector construcción parece dar señales de mejoría con respecto al desempeño del año anterior como lo menciona el reportaje del periódico el financiero del día 11 de Febrero del 2014, en su página web donde menciona que la situación del sector construcción en México fue severamente afectada por una menor inversión privada y un pobre gasto público en casi todo 2013, sin embargo las últimas cifras brindan señales de una mejoría para la edificación en los próximos meses.

El INEGI informó que la inversión fija bruta creció 1.7 por ciento en Noviembre (2013), respecto del mes anterior, en el que la inversión en construcción avanzó 1.8 por ciento, poniendo fin a una racha de cinco descensos, y además representó su mayor incremento en los últimos nueve meses, con datos ajustados por estacionalidad.

La inversión en edificación residencial presentó un aumento mensual de 2 por ciento, su mayor alza desde marzo pasado, mientras que la ajena a viviendas creció 1.6 por ciento.

Steven Palacio, analista de JP Morgan, indicó que los datos de construcción sugieren que aunque sigue deprimida la inversión en este sector, existen signos positivos de que esto podría estarse revirtiendo en los próximos meses, apoyado por el gasto público (El financiero, 2014).

3.5 Reseña sobre la empresa objeto de estudio

A continuación damos una breve reseña de lo que es su misión, visión, valores y otras características de la empresa objeto de estudio, de la cual omitimos su razón social verdadera para evitar conflictos de intereses por lo que en esta reseña nos referiremos a ella como “la gran constructora” esto con la finalidad de tener un panorama general de nuestro caso de estudio.

“La gran constructora” es la mayor desarrolladora de vivienda social en América. En 40 años ha construido más de 500,000 casas y actualmente 2,000,000 mexicanos viven en una de ellas.

Su Misión es mejorar la calidad de vida de sus clientes, mediante la creación de comunidades sostenibles trabajando en los ámbitos ambiental, social y económico, principalmente enfocados a satisfacer las necesidades de vivienda en nuestro mercado de interés social.

Corporación “La gran constructora” es la desarrolladora de vivienda líder en México y Latinoamérica, desde su fundación en 1973 y hasta estos días ha desarrollado conjuntos habitacionales integrales con equipamiento urbano completo, conformado en su mayoría por escuelas, áreas deportivas, centros comerciales y de salud, para brindar a sus clientes un producto humano, estético, de alta calidad y sobre todo con plusvalía y calidad de vida

Misión

- Ser líderes en calidad de vida y plusvalía, con rentabilidad, para nuestros clientes y colaboradores.

Visión

Ser el grupo líder que maximiza su valor revolucionando la vivienda social en comunidades sostenibles, creando un hogar para 100,000 familias en el 2015:

- Que brinda satisfactores de bienestar dando todo por el cliente a lo largo de su vida.
- Que es modelo de prácticas de clase mundial.
- Qué forma colaboradores líderes que viven la cultura de “La gran constructora”.

Valores

Atributos del Líder de la “gran constructora”

- Colaborador
- Producto
- Servicio
- Rentabilidad
- Cumplimiento
- Emprendedor
- Todo por el Cliente
- Austeridad
- Cumplimiento
- Trabajo en Equipo
- Conciencia Ambiental y Social
- Diversión

Esta compañía, que ocupa el lugar 25 en el ranking de las súper empresas, invierte en capacitación. Tiene una universidad corporativa, descuentos para la compra de vivienda según la antigüedad del colaborador. Alienta la innovación y tiene premios para el alto desempeño.

Algunos logros de renombre son:

- Recibió por 4º año consecutivo la distinción de empresa socialmente responsable, con constancias de una evolución con el medio ambiente, la transparencia de gobierno corporativo desarrollo comunitario y calidad de vida de nuestros colaboradores.
- Por la transformación de la corporación y filiales a buscar el beneficio y crecimiento de los colaboradores a través del programa de capacitación, formación y desarrollo lo que nos ha permitido contar con un programa de talento y promoción interna.
- El prestigio y liderazgo en el sector que es considerado hoy en día uno de los motores de desarrollo del país.
- Durante el año 2008 nuestra empresa regresó a ser la líder indiscutible en el número de viviendas vendidas a través de los primeros organismos Infonavit y Fovissste.

- Se ha enfatizado la corresponsabilidad de los líderes en el cumplimiento y observación de la ética corporativa.
- Trabajar en un enfoque de líderes empresarios donde fortalecemos las habilidades administrativas y la integración de equipos de trabajo, reforzando la gestión regional y la corresponsabilidad ante el resultado de las diferentes especialidades que conforman el desarrollo inmobiliario.

Responsabilidad social

- Segunda edición del código de ética y mejores prácticas por medio del cual se elevaron los niveles de ética empresarial.
- Fundación "La gran constructora", gracias a la cual se institucionaliza el "Día de la Tierra", el primer sábado de junio y se logra una reforestación en 13 estados de la república mexicana.
- La campaña publicitaria "Mi verano "en la gran constructora" integra a la familia.
- "La gran constructora" es una de los 50 empleadores más importantes de México y la primera en el sector de la vivienda, ya que emplea a más de 20,000 personas anualmente.
- Se brinda apoyo al personal de obra para su capacitación a través de programas con el Instituto nacional de educación para adultos (INEA): y se incrementó la igualdad de género en un 10% adicional.

Estrategias

- Concurso denominado "El arte de innovar", donde los colaboradores participan con una mejora en cualquier área y los ganadores llevan un

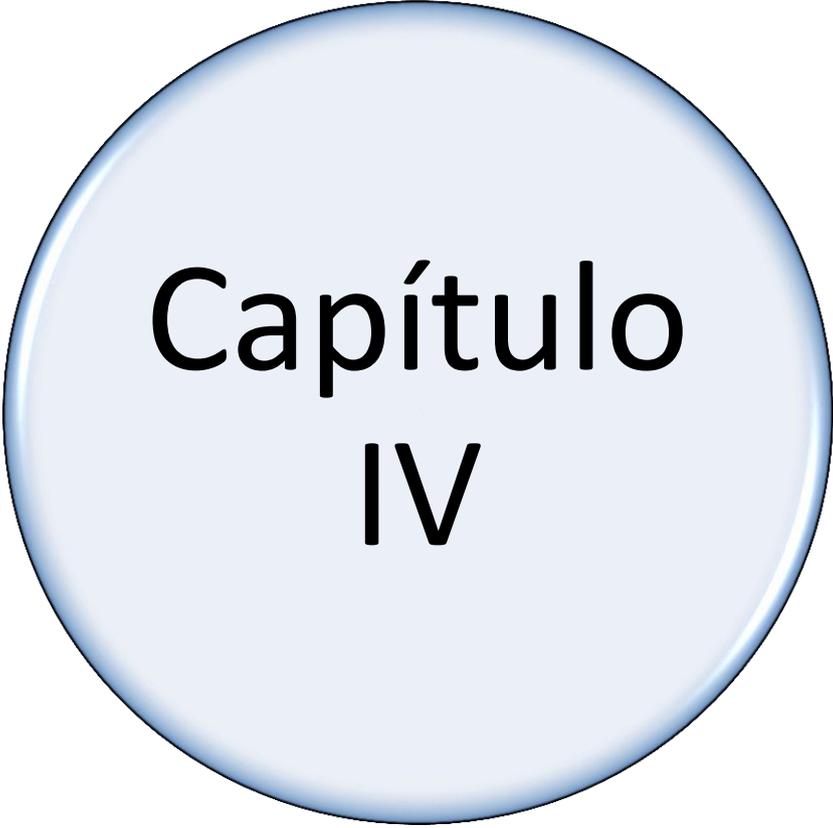
bono y el reconocimiento como héroes de “La gran constructora”, convención que premia a los mejores elementos de la corporación anualmente.

- Una serie de rituales y procesos como parte de la cultura corporativa que fomentan la integración del colaborador, basada en un principio de comunicación abierta, participación activa, innovación constante y corresponsabilidad bajo la temática de "Hagamos de “la gran constructora” el mejor lugar para trabajar".
- Evaluación del desempeño del año anterior y planteamiento de los retos tácticos por iniciar del presente año.
- Macro evento institucional: reunión dentro del 1er. semestre donde son invitados el 100% de los colaboradores para que de manera creativa y divertida se evalúan las acciones de trabajo, los nuevos proyectos y programas institucionales, las necesidades locales y un tema de desarrollo humano orientado a la calidad de vida. Lo que mantiene el espíritu de reconocimiento y aprecio de los colaboradores.
- Diferentes eventos en el ser y sentir de los colaboradores como: día de la madre, secretaria, rosca de reyes, brindis de fin de año.
- Reconocimiento institucional llamado " héroes de la “gran constructora” " que trata de una evaluación de 360º para reconocer a aquellas personas de resultados excepcionales tanto en desempeño como en valores.
- Un evento de seguimiento semestral donde se evalúan y enfatizan las acciones para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

- Cohesión e integración de los colaboradores, basada en la misión: La calidad de vida y plusvalía se construyen a través de una cultura organizacional apoyada en acciones y detalles que logran un clima laboral humano y productivo.

- Sistema de valuación que permite determinar el peso correcto que debe tener cada puesto dentro de la organización.

- Comité de Comunicación que alinea los mensajes con los emisores, los receptores y los medios a utilizar; esto permite que se logre la comunicación en forma asertiva en todos los niveles de la organización.



Capítulo IV

Sujetos y método

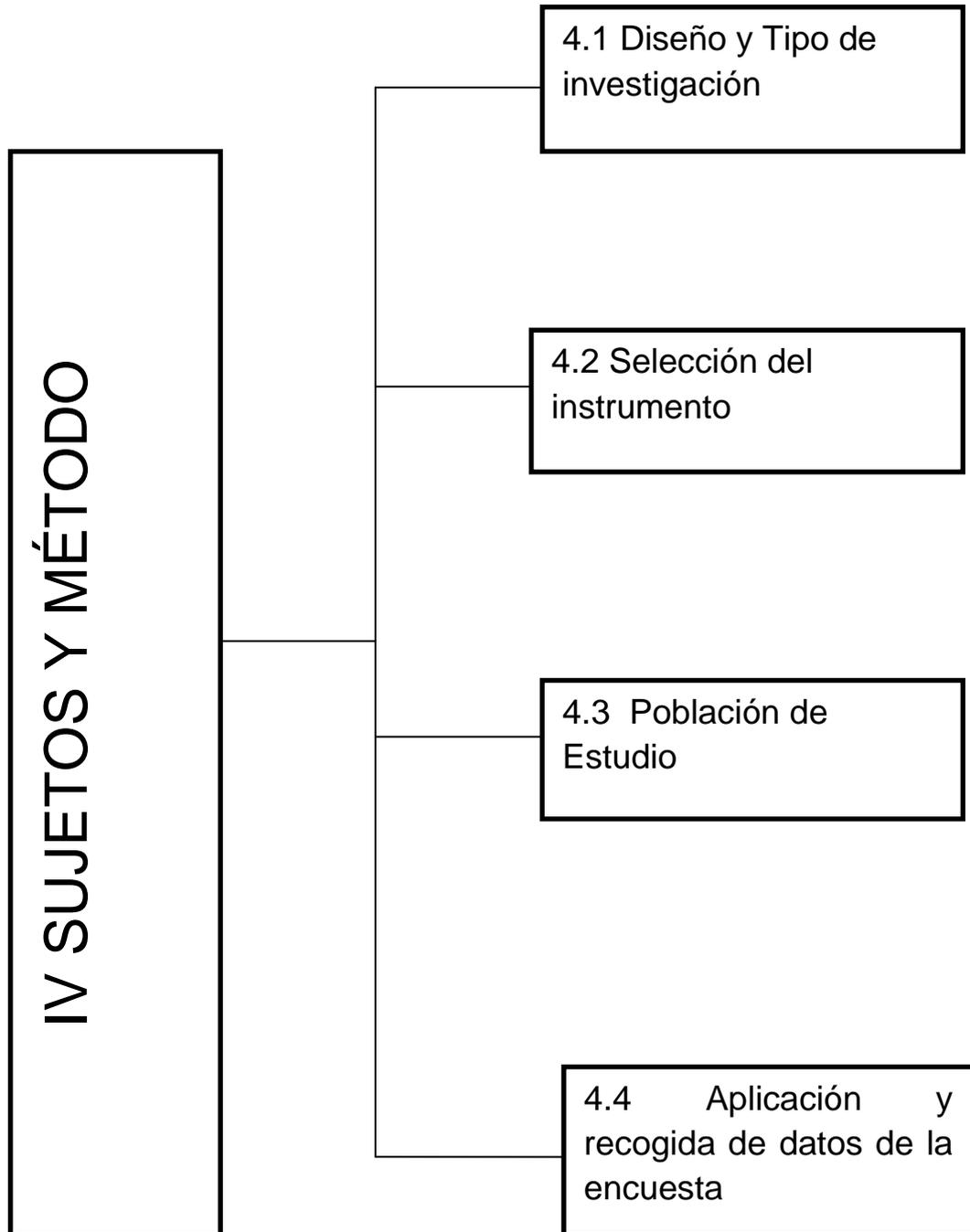
Este capítulo está destinado a mostrar el diseño tipo de investigación que realizamos explicando y entendiendo lo que es un enfoque cuantitativo y los alcances de la investigación, de igual forma encontraremos el tipo y cantidad de población objeto de estudio de la presente investigación así como una reseña de las características demográficas de dicha población.

De igual manera explicamos la forma en la cual se realizó la recolección, procesamiento y análisis de datos de investigación, factores importantes y esencia del presente trabajo ya que son estos datos los que buscamos desde el inicio de la presente investigación.

En este sentido igual observaremos el instrumento aplicado para la recogida de datos así como una breve explicación de quienes lo desarrollaron y la forma en que fue aplicado en el presente trabajo.

Lo anteriormente expuesto lo vemos reflejado en la figura 4.1.

Figura 4.1 Sujetos y Método



4.1 Diseño y tipo de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo en cuanto a que sigue los procedimientos de este tipo de investigación, a la vez que los datos que se obtienen se transforman en valores numéricos y se analizan a través de métodos estadísticos, con un alcance en esencia descriptivo, ya que pretendemos medir y recoger información independiente sobre los conceptos y las variables presentadas en el planteamiento del problema, a la vez que describimos un fenómeno dado en una situación y contexto específico, de igual manera se llega a tener en momentos de dicha investigación un alcance explicativo ya que respondemos a las causas y consecuencias del fenómeno de estudio en este caso el estrés laboral en un contexto particular que es la unidad de negocios de una constructora mexicana.

La presente es una investigación, no experimental, con un diseño transversal, puesto que la recolección de datos se dio en un solo momento y en un tiempo único.

Se aplican la estadística descriptiva para identificar y precisar sobre los datos de las variables, así como el modelo de correlación de Pearson para determinar la relación existente entre las variables independiente con la dependiente y el método de regresión lineal para determinar el grado de influencia que ejercen las variables independientes estudiadas en la presente investigación sobre la variable dependiente, que en este caso corresponden a la influencia del líder y diseño de tarea como las independientes y nivel de estrés como dependiente.

Para el análisis de los datos de la presente investigación nos apoyamos en el sistema estadístico *Statistical Package for the Social Sciences*, SPSS por sus siglas en inglés, versión 20 el cual es un programa estadístico informático, usado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercado y que es de gran ayuda, a la vez que facilita el análisis de los datos obtenidos por la encuesta.

4.2 Selección del instrumento.

Para la realización del presente estudio se consideró importante, debido a las características de la investigación, aplicar como técnica de investigación la encuesta, que consiste en la adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. La encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos (metodología02, s.f.).

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1997) el cuestionario es *“tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”*.

El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado, como los aspectos que se miden a través de este y en el existen dos tipos de preguntas “cerradas” o “abiertas”.

Las preguntas “cerradas” contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y ellos deben alinearse a estas. Las preguntas cerradas pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta o incluir varias alternativas de respuesta).

En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste (metodología02, s.f.).

En este estudio el cuestionario que aplicamos fue auto administrado, a decir de la definición que ofrece de este tipo de cuestionarios Hernández et. al.

(1997) que en este caso el cuestionario se les entrega directamente a los respondientes, quienes lo contestan, no hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos.

Con respecto al cuestionario aplicado, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han diseñado y validado un auto cuestionario de estrés laboral, basado en el modelo de Ivancevich y Matteson, el cual clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: individual, el grupal, y el organizacional (Chacín et. al s.f.).

Para obtener la información requerida se aplicó el cuestionario sobre estrés laboral emitido por la OIT – OMS, este es un instrumento avalado por dicho organismo por lo que reúne los requisitos de objetividad, homogeneidad e imparcialidad, consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, y ofrece opciones de respuesta tipo Likert. La cual según Hernández et. al. (1997) una escala Likert se construye generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación, estas puntuaciones se correlacionan con las puntuaciones del grupo a toda la escala y las respuestas cuyas afirmaciones se correlacionen significativamente con las puntuaciones de toda la escala, se seleccionan para integrar el instrumento de medición.

Los veinticinco ítems están agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.

- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Cada una de estas áreas tiene asignado determinado número de preguntas entre los 25 ítems como se muestra en la tabla 4.1

Tabla 4.1 Clasificación de Ítems por área de estudio

Área	Núm. ítems
Clima organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

Fuente: www.ilo.org

Por ejemplo las respuestas de las preguntas 5, 6,13 y 17 corresponden al nivel de estrés generado a causa de la influencia del Líder y así sucesivamente cada área está definida por las respuestas de los números de ítems enlistadas.

Posteriormente para evaluar el nivel de estrés existente entre los encuestados se ponderan los valores de cada pregunta, como se mencionó anteriormente, es una encuesta con respuestas en escala tipo Likert donde se tienen respuestas de “nunca”, que equivale a un valor de 1 “raras veces” equivale a una puntuación de 2, “ocasionalmente” igual a 3, “algunas veces” igual a 4, “frecuentemente” igual a 5, “generalmente” igual a 6 y “siempre” igual a 7; estos valores son sumados en cada respuesta que corresponde a cada área para obtener un total, la cual como vimos en la tabla anterior puede tener un

máximo de puntuación de 28, puesto que la máxima cantidad de preguntas existentes por área es de 4 y suponiendo que cada respuesta fuese contestada con la máxima puntuación que es 7 se obtendría un producto igual a 28 como máximo y a 4 como mínimo en el supuesto de que las cuatro respuestas se contestaran con la mínima puntuación.

Una vez teniendo las puntuaciones por área se suman los valores de las 7 áreas teniendo el total de puntos, esta suma de puntos se ubica en la columna de “puntuación” de la tabla 4.2. y de esta forma obtenemos el nivel de estrés correspondiente a esa puntuación obtenida por el encuestado.

Tabla 4.2 Puntuación y Niveles de estrés

NIVEL DE ETRES	PUNTUACIÓN
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: www.ilo.org

Resalta mencionar que estas tablas son proporcionadas por la OIT junto con el cuestionario y en la presente investigación solo estamos explicando la forma en la cual se aplican para determinar el grado de estrés en los encuestados.

De esta forma vamos ubicando a los encuestados en el nivel de estrés que les corresponde en función de sus respuestas.

Cabe mencionar que este cuestionario ha sido aplicado en estudios de diferentes países arrojando información fehaciente y confiable, como es el caso del trabajo de la Lic. Jaicy Blandin y el Dr. Danilo Martínez Araujo, en el trabajo denominado Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” presentado en Archivos venezolanos de Psiquiatría y Neurología en el Vol. 51/No. 104 Enero- Junio 2005, en Venezuela siendo este cuestionario uno de los 4 instrumentos aplicados para la recolecta de datos, obteniendo como resultado que el 15% de los médicos

residentes del HMCA (22 sujetos), consideró experimentar niveles importantes de estrés laboral, evidenciándose que del cuestionario de estrés laboral las dimensiones correspondientes a “parámetros organizacionales”, “cohesión organizacional” e “influencia del supervisor” fueron consideradas como las mayores fuentes generadoras de estrés laboral; y que entre los factores que fueron considerados como generadores de mayor estrés en la muestra se encuentran; parámetros y cohesión organizacional e influencia del supervisor.

Otros autores que han utilizado este cuestionario de la OIT/OMS son Betulio Chacín-Almanza, Gilbert Corzo-Álvarez, Liliana Rojas-González, Elvia Rodríguez-Chacín y Gilberto Corzo-Ríos en su investigación denominada Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera cuyo propósito principal de este estudio fue identificar y evaluar los factores psicosociales productores de estrés organizacional en trabajadores de la planta de envasado de industria cervecera, y determinar la influencia del ruido industrial en la ocurrencia de estrés laboral.

Se aplicó el cuestionario de estrés organizacional de la OIT/OMS en 163 trabajadores para evaluar factores psicosociales en el trabajo, y se exploraron las características socio demográficas a escala individual.

Su estudio fue de tipo observacional, descriptivo, transversal, basado en un análisis bi variado de datos.

Llegaron a la conclusión de que no hubo asociación entre los niveles de ruido y los niveles de estrés. El estrés total es similar a lo descrito en otros estudios. El estrés ponderado es una variable con alta sensibilidad para determinar cuáles factores psicosociales producen estrés. Esto puede ser utilizado para implementar medidas de prevención y control del estrés organizacional.

En México también se ha aplicado este cuestionario en diferentes estudios sin embargo resaltan los realizados por Samuel Medina Aguilar, María de Lourdes Preciado Serrano, Manuel Pando Moreno del Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara quienes hicieron la adaptación de la escala de estrés laboral organizacional

para trabajadores mexicanos, es decir tomaron el cuestionario sobre estrés laboral emitido por la OIT/OMS y lo adaptaron a las circunstancias y condiciones del trabajo de los mexicanos y hacen la mención que “la versión en español no ha tenido la adaptación ni validación adecuada. El cuestionario pretende medir estresores organizacionales, grupales e individuales”. Entre los estresores organizacionales están: el clima, la estructura, el territorio, la tecnología y la influencia del líder. Los aspectos individuales hacen referencia a ambigüedad del rol, conflicto de rol, sobre carga de trabajo, los relativos al desarrollo de la carrera y responsabilidad por otras personas. Por último, los estresores grupales incluyen la cohesión y respaldo.

Para tal adaptación el cuestionario fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica de la organización, edad, género, antigüedad en organización y puesto de trabajo de los sujetos. Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

El cuestionario de estrés laboral (OIT/OMS) se sometió a un análisis de contenido de acuerdo con los principios teóricos del Desequilibrio de la Recompensa del Esfuerzo, durante el cual se invitó a expertos a comentar la redacción y la relación con la dimensión organizacional. Como resultado de este análisis, se modificó la presentación de los ítems, pero se conservó la cantidad, el contenido y el orden de los mismos. La modificación en la redacción fue para señalar específicamente la relación del ítem con el estrés, porque no quedaba claro para los encuestados. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 0=nunca hasta 6=siempre Medina et. al (2007).

En resumen lo que hicieron fue la adaptación y validación de la Escala de Estrés Laboral Organizacional, basada en el modelo de “esfuerzo-recompensa” a trabajadores mexicanos, mediante el análisis factorial confirmatorio. Los resultados muestran que la escala con 25 ítems se constituye en dos dimensiones: condiciones organizacionales y procesos administrativos, como medición del estrés. Se reportó el 64% de validez relevante, con 43.55% de varianza explicada y 0.92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Se calificó a los

participantes, y el 8.3% se ubica en el nivel alto de estrés. Se encontró diferencias significativas en los niveles de estrés reportados por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala puede ser un instrumento válido y fiable para medir el estrés organizacional.

Otro estudio que igual basa su instrumento de medición en esta adaptación que hicieron los científicos de la universidad de Guadalajara es el de Juan Remigio Martínez Olivares quien en su trabajo de tesis denominado Factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal administrativo de la dirección de educación secundaria y servicios de apoyo (SEIEM), seleccionó para su investigación la Escala de Estrés Laboral realizada por la OIT-OMS, instrumento que se adaptó al contexto mexicano resultando el cuestionario denominado "Escala de Estrés Laboral Organizacional para Trabajadores Mexicanos, instrumento que garantiza su confiabilidad ya que fue piloteado y validado, este instrumento su objetivo principal es el determinar el estrés organizacional.

En el caso de este autor para una mejor interpretación, la información obtenida la ordenó en dos partes por variables y por género.

Como podemos ver existen investigaciones previas realizadas en el marco de las circunstancias de la cultura mexicana, que han aplicado la adaptación del cuestionario de la OIT/OMS donde la confiabilidad del instrumento ha sido puesta a prueba con excelentes resultados además de quitarle todo sesgo que pudiera generar información no congruente con lo que se busca.

Sin embargo en el presente estudio hemos decidido aplicar el instrumento tal cual como lo emitió la OIT/OMS ya que consideramos que a pesar de que la adaptación que hicieron los investigadores de la Universidad de Guadalajara no modificaron ni el orden ni la cantidad de ítems si no solo la forma en cómo se presentó cada ítem o pregunta para hacerla más clara al encuestado mexicano, consideramos que al incluir la palabra estrés en cada pregunta se está orientando al encuestado a responder con valores más altos en la escala, es decir que la mayoría de la gente no tenemos bien definido el concepto estrés y creemos que el solo hecho de que algo no nos guste o no estemos cómodos al realizarlo ya es estrés, razón por la cual al incluir en las preguntas la palabra

“estrés” se tiene la tendencia a contestar respuestas que están de media escala en adelante con lo que los resultados se alejan de la realidad.

Por ejemplo en el Ítem número 6 la pregunta original dice “Mi supervisor no me respeta” dejándola abierta para contestar cualquiera de las respuestas con frecuencia de tiempo que se enlistan y la adaptación menciona “el que mi supervisor no me respete me estresa”, en efecto solo es el cambio de presentación pero también cambia la orientación de hacia dónde dirigir la respuesta.

Sin embargo, compartimos la misma inquietud de los investigadores al decir que al aplicar la encuesta sin adaptación a los encuestados se les dificultaba el entendimiento de la misma, por lo que se optó por la explicación de la pregunta para dejar al libre albedrío de los encuestados su respuesta, es por ello que en el presente estudio decidimos aplicar la encuesta de la OIT/OMS y no la adaptación realizada para los trabajadores mexicanos, la cual como mencionan sus autores igualmente fue validada, tiene parámetros altos de confiabilidad y es válida para las investigaciones.

4.3 Población de estudio

La población que estuvo sujeta al presente estudio consta del universo de empleados activos al momento de la aplicación del cuestionario en la unidad de negocios de la constructora analizada, la cual consta de 34 personas, de las cuales 28 son de género masculino y 6 femenino, teniendo 5 empleados un estado civil de soltero, 27 casados y 2 divorciados, la media de hijos de quienes los tienen es de 2, aunque 10 de ellos no tienen ninguno, el rango de edad con mayor frecuencia entre los empleados es de 31 a 35 años y se encuentran dispersos en las diferentes áreas de la organización como son: Administración, almacén, calidad de vida, control presupuestal, construcción, costos, desarrollo humano, electrificación, promoción, proyectos, seguridad e higiene y suministros, el rango de antigüedades de estos empleados con mayor frecuencia es el de más de 9.1 años siendo el más cercano a este el rango de 3.1 a 5 años de antigüedad, lo que nos confirma que es una plantilla sólida, estable y madura en los puestos que desempeña. Todos estos elementos socio

demográficos se correlacionaron con las variables registradas en el cuestionario de estrés.

4.4 Aplicación de la encuesta y recogida de datos

Previo a la aplicación de la encuesta se decidió aplicar un pre-test en el cual se aplicó el cuestionario a 5 empleados de forma aleatoria cada uno de diferentes áreas de trabajo, esto con la finalidad de saber si se les facilitaría el entendimiento de las preguntas, los posibles conflictos que se podrían presentar, así como considerar las condiciones y circunstancias en las cuales contestarían el cuestionario aplicado, todo ello buscando que al aplicar el cuestionario que ya sería definitivo al universo de empleados, se tuvieran controladas las posibles problemáticas presentes, dicho test se aplicó una semana antes de la aplicación del cuestionario a todo el personal siendo el día 20 de Noviembre del año 2013 la fecha de aplicación del mencionado pre-test.

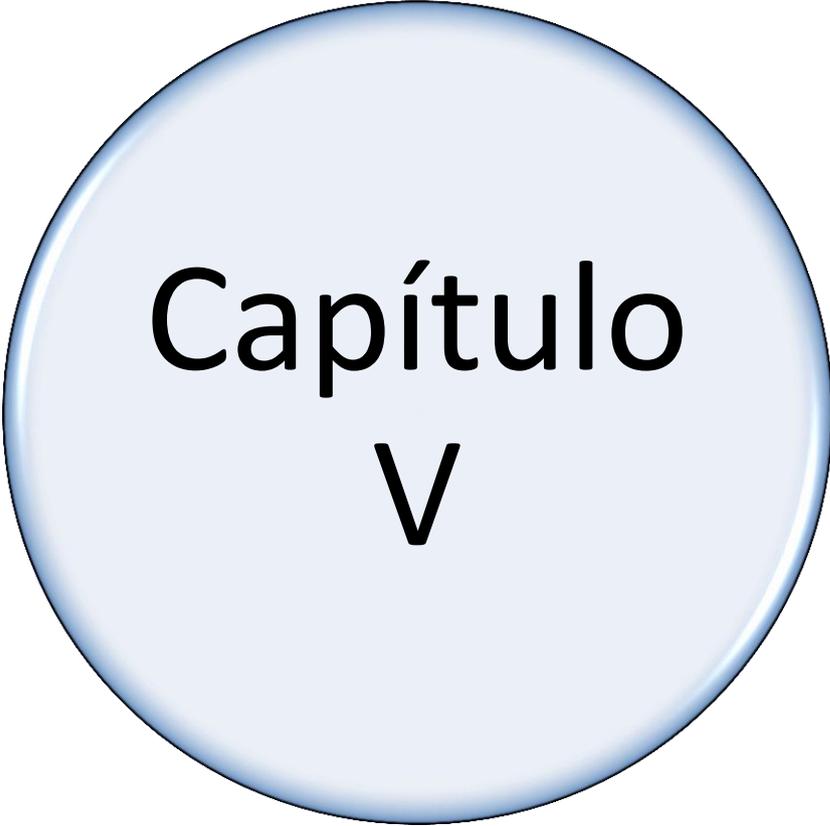
La encuesta se aplicó en la semana comprendida del 25 al 29 de Noviembre del año 2013, entregándoles la encuesta directamente en su lugar de trabajo de cada empleado y haciéndoles la observación de que se tomaran todo el tiempo necesario, apoyándolos en la explicación de las preguntas ya que para algunos resulto confusa la redacción con respecto a las opciones de respuesta, situación ya contemplada en la aplicación del pre-test, se les dejó el cuestionario para eliminar la tensión o sentir presión por parte de la persona que las entrego y se les comento que cuando la tuvieran lista avisaran para pasar a recogerla, esto para sentir la comodidad de contestarla en algún momento que tuvieran libre y que no interrumpiera sus labores habituales.

De igual forma al entregarles el cuestionario se les explico de ¿Qué se trataba?, ¿cuál era el objetivo de la encuesta? y se les recalco que era totalmente anónima y solo para fines de investigación sin tener relación sus respuestas con alguna repercusión laboral futura.

Cabe mencionar que al momento de la aplicación del cuestionario y desde meses atrás la empresa ha sufrido de varios recortes de personal debido a problemas en el sector, se hace mención de ellos para considerar los resultados que arroje la encuesta.

Por otro lado la encuesta tenía dos apartados donde se mencionaban opciones como son la profesión y el puesto dentro de la organización, sin embargo, algunos de los encuestados no respondieron estas preguntas razón por la cual no se enumera o se hace mención de las mismas ya que no se cuenta con la totalidad de respuestas a ambas preguntas.

En todo momento el personal se mostró interesado en contestar el cuestionario, con amabilidad y cortesía, sin recibir una sola negativa al respecto, siendo esto favorable para la buena aplicación del mismo.



Capítulo V

**Análisis e interpretación de
datos sobre estrés laboral
en la unidad de negocios
estudiada**

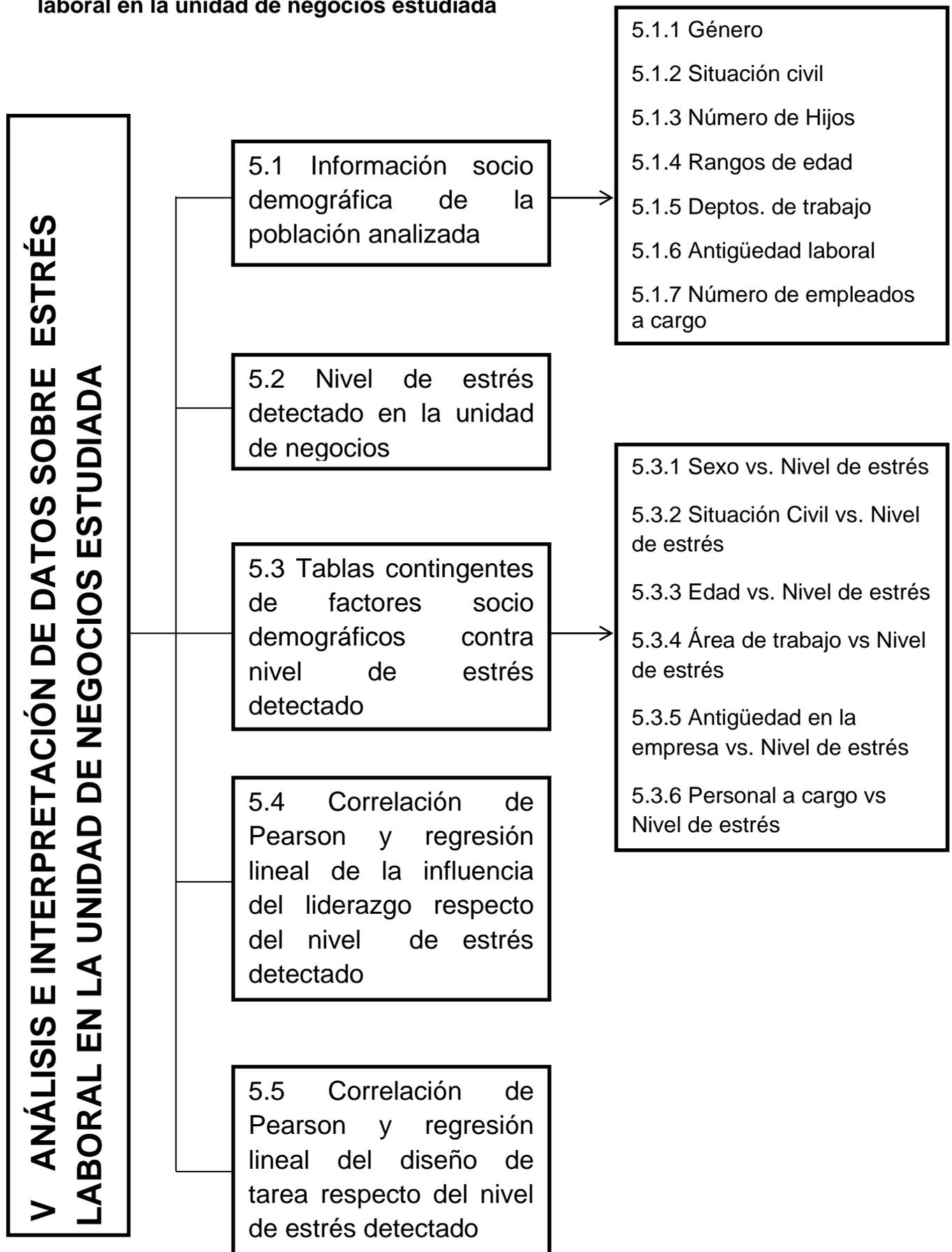
En este capítulo encontramos la información recolectada a través de la encuesta, ya clasificada así como su análisis por campo; en el caso de los datos sociodemográficos y por cada una de las áreas o secciones que analiza el cuestionario aplicado.

En consecuencia se da una explicación sobre los datos obtenidos, la cual busca en todo momento ir dando respuesta las interrogantes de investigación planteadas al inicio del presente trabajo buscando con ello alcanzar los objetivos establecidos para la presente investigación.

A medida que se va avanzando en el análisis de los datos obtenidos la investigación se torna interesante al descubrir relaciones y circunstancias previstas pero ahora confirmadas a través de un método científico.

En la figura 5.1 encontramos una síntesis de la información contenida en el presente capítulo.

Figura 5.1 Análisis e interpretación de datos sobre estrés laboral en la unidad de negocios estudiada



Una vez aplicada la encuesta se encontraron datos interesantes que reflejan las causas de los niveles de estrés tanto en el caso donde existe estrés como en los individuos cuyo nivel de estrés es bajo, a continuación mostramos de manera gráfica la composición de los datos socio demográficos del personal a quienes se les aplicó la encuesta, los cuales nos sirven para dimensionar y tener una mejor perspectiva de los individuos objetos del presente estudio.

5.1 Información Socio Demográfica de la población analizada

5.1.1 Género

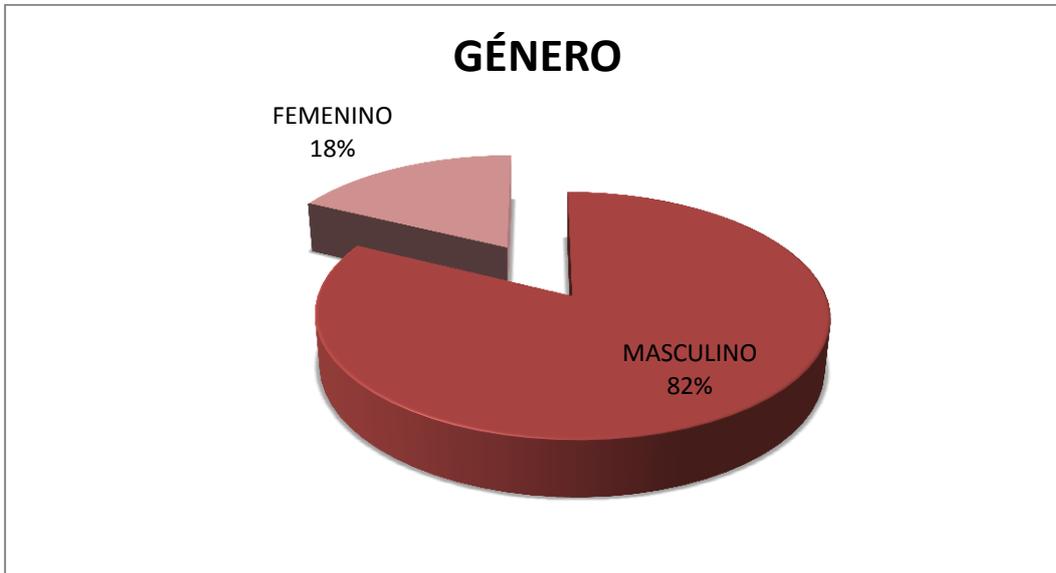
En cuanto al género el gráfico 5.1 nos muestra una composición mayoritariamente masculina con un 82% equivalente a 28 empleados de este género, contra un 18% restante correspondiente al sexo femenino, siendo estos mismo valores los porcentajes válidos de acuerdo al programa estadístico SPSS, debemos considerar que el entorno laboral es una constructora por lo que en su mayoría el personal es masculino aunque definitivamente se requiere del talento y capacidad del personal femenino para desarrollar determinadas actividades, además de que la encuesta se realizó a personal administrativo, donde la actividad realizada por mujeres es de suma importancia y valor para la organización.

TABLA 5.1.1 Clasificación por género de la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MASCULINO	28	82.4	82.4	82.4
Válidos FEMENINO	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Gráfico 5.1.1 Clasificación por género de la población de estudio



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.1.2 Estado civil

En el gráfico 5.1.2 mostramos como se compone el universo de estudio en cuanto a su situación marital o estado civil, ya que este elemento influye de manera importante en la población, en la generación de estrés, debido a que representa mayores responsabilidades el estar casado, que aquellos que no lo están, elemento que indirectamente contribuye a la generación o no de estrés puesto que los compromisos son diferentes de una persona con estado civil casado a una soltero, aunque el profesionalismo debería de ser el mismo, como podemos observar en la gráfica la mayoría de la población conserva justamente el estado civil de casado con un 79%, lo que representa una frecuencia de 27 empleados, seguido, aunque lejanamente, por los solteros con un 15% equivalentes a 5 empleados y ya de forma representativa los separados y divorciados con apenas un 3% que corresponden a 1 empleado por estado civil respectivamente, sin duda esta información realza la importancia del presente estudio y deja la ventana para uno futuro donde se considere esta variable como factor que interactúa con la generación de estrés.

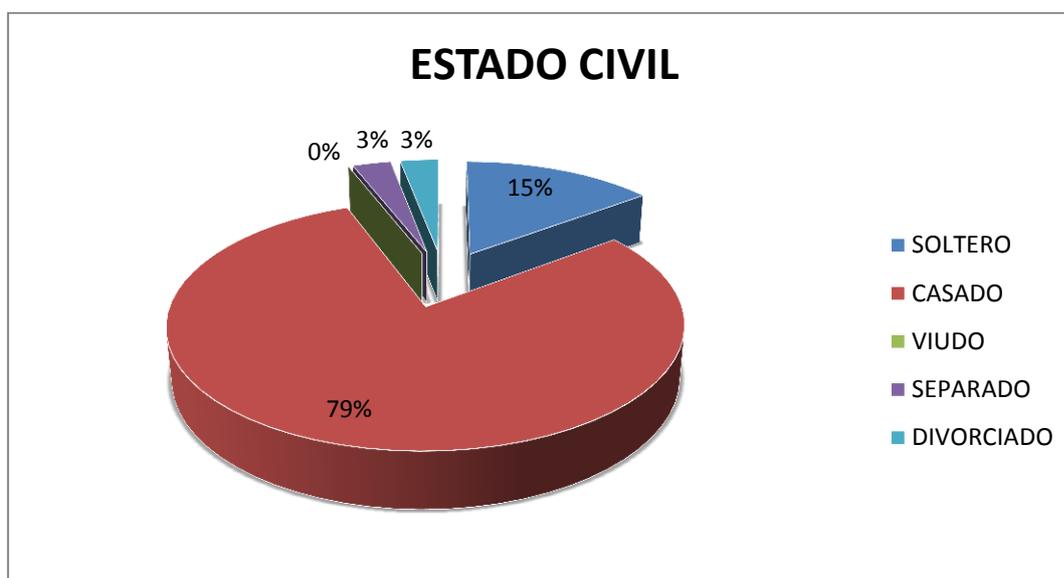
Cabe mencionar que para efectos de graficar se redondeó el porcentaje al entero más próximo, por lo que en la tabla se pueden observar porcentajes con decimales mientras que en la gráfica se presentan solo números enteros.

Tabla 5.1.2 Estado Civil de la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	5	14.7	14.7	14.7
CASADO	27	79.4	79.4	94.1
Válidos SEPARADO	1	2.9	2.9	97.1
DIVORCIADO	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Gráfico 5.1.2 Estado Civil de la población de estudio



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.1.3 Número de Hijos

Otro de los datos relevantes incluidos en la encuesta es el número de hijos que tiene cada empleado, obteniendo como resultado que el dato con mayor frecuencia es el de dos hijos, con un 46%, le sigue con un 29% la opción de ningún hijo, aquí debemos considerar el grafico anterior ya que este datos aumenta, puesto que tenemos un 15% de población soltera, de los cuales nadie tiene hijos y es de esta manera como los datos del grafico 5.1. 2 tienen influencia directa en los datos arrojados y reflejados para el grafico 5.1.3, por otro lado las opciones de 1 y 3 hijos obtuvieron un 11% del total de la población y solo un 3% de los empleados tiene más de tres hijos.

Esta variable del número de hijos resulta interesante pues las condiciones sociales que generan un entorno de mayor tensión están relacionadas con el número de dependientes económicos que tienen los individuos.

Los datos sobre esta pregunta en cuanto a un estudio cuantitativo simple, encontramos que el promedio de hijos entre la población de estudio fue de 1.47 marcado por la media, teniendo un error típico de .195, teniendo esta población una mediana de 2 hijos, es decir que la mitad de la población tienen menos de 2 hijos y la otra mitad tiene más de 2 hijos, el número de hijos que más se repitió es de 2 siendo este dato el que nos indica la moda, con una desviación típica de 1.134, la varianza que no es otra cosa más que la desviación típica elevada al cuadrado para esta población es de 1.287, las personas con menor número de hijos son aquellos que no tienen ninguno y quien más hijos tiene posee un máximo de 4 hijos, por último el total de hijos entre los encuestados asciende a 50. Ello se muestra en la Tabla 5.1.3

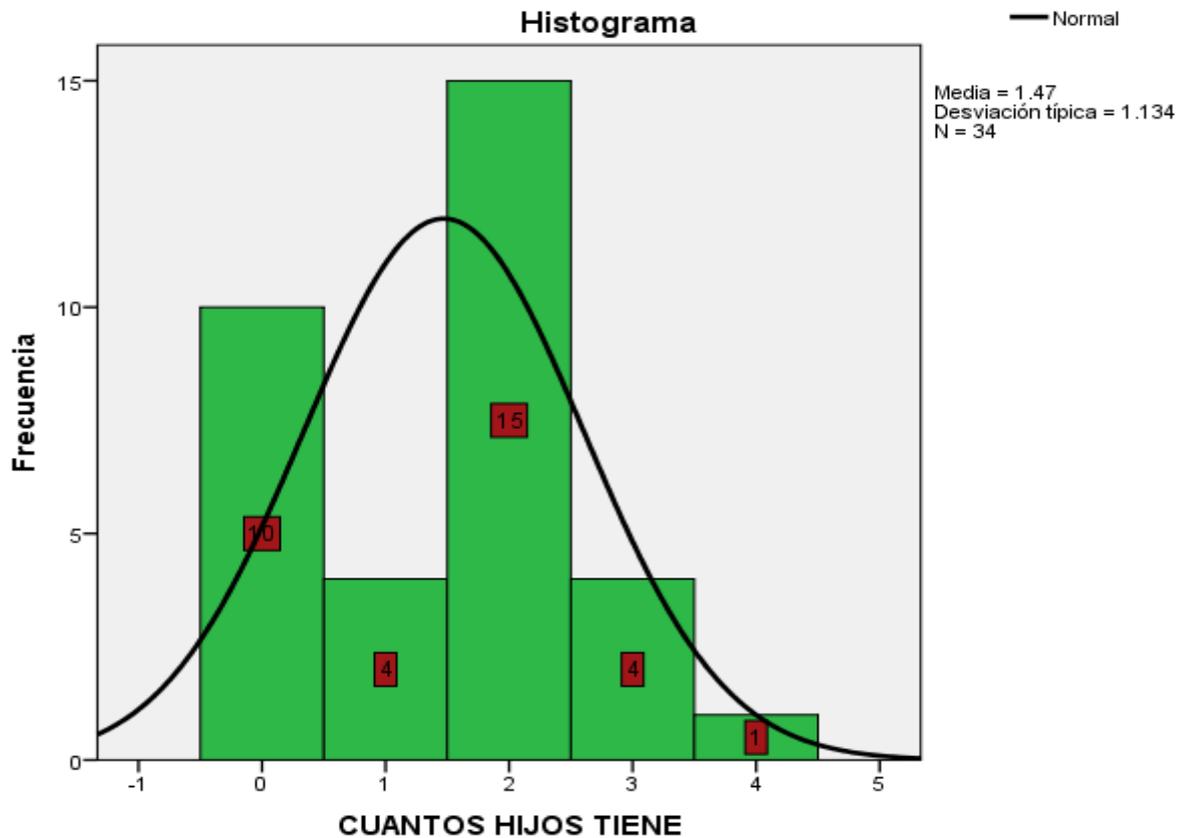
Tabla 5.1.3 Número de Hijos

Estadísticos

N	Válidos	34
	Perdidos	0
Media		1.47
Error típ. de la media		.195
Mediana		2.00
Moda		2
Desv. típ.		1.134
Varianza		1.287
Mínimo		0
Máximo		4
Suma		50

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Gráfico 5.1.3 Número de Hijos



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.1.4 Rangos de edad

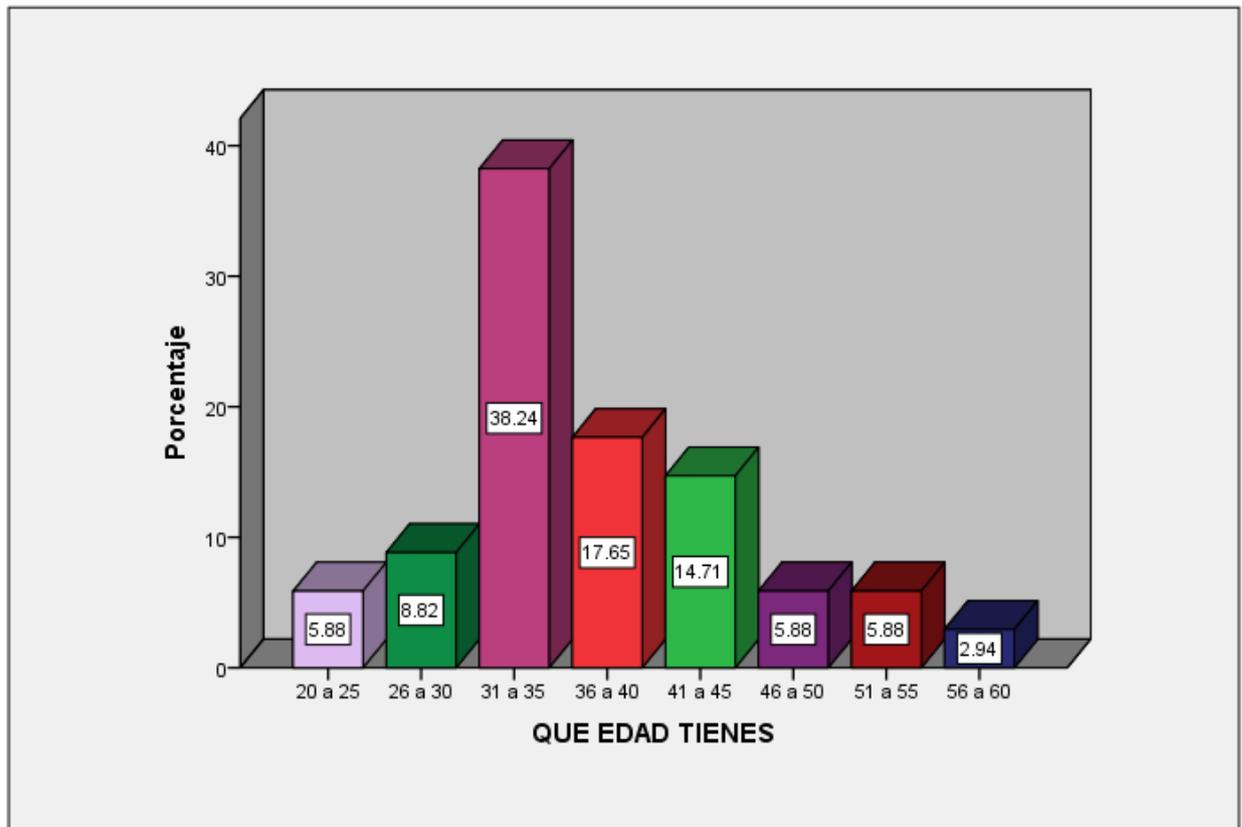
Con respecto a la edad encontramos tanto en la tabla como el gráfico número 5.1.4 los rangos de edades que tienen los empleados de la unidad de negocios de la constructora objeto de estudio, en los cuales podemos ver que el rango con mayor frecuencia de ocurrencia es el de 31 a 35 años de edad con un 38% seguido con porcentajes muy cercanos los rangos de 36 a 40 y 41 a 45 años lo que nos refleja una población, joven, pero madura tanto personal como laboralmente, elementos que contribuyen a un buen ambiente de trabajo pero también a una eficiencia laboral reflejada en el logro de objetivos para la organización.

Tabla 5.1.4 Rangos de edad de los empleados

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 25	2	5.9	5.9	5.9
26 a 30	3	8.8	8.8	14.7
31 a 35	13	38.2	38.2	52.9
36 a 40	6	17.6	17.6	70.6
Válidos 41 a 45	5	14.7	14.7	85.3
46 a 50	2	5.9	5.9	91.2
51 a 55	2	5.9	5.9	97.1
56 a 60	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Gráfico 5.1.4. Rangos de edad de los empleados



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.1.5 Departamentos de trabajo

Otro elemento importante a considerar es como están clasificados nuestros empleados en los diferentes departamentos que posee la organización, los cuales son 8: Administración, Almacén, Calidad de vida, Control Presupuestal, Construcción, Costos, Desarrollo Humano y Electrificación, donde nuevamente se ve reflejado el sector construcción ya que al dedicarnos a la edificación de vivienda la parte que aglutina la mayor cantidad de empleados es el departamento de construcción con un 17%, en este caso observamos otra área con igual número de elementos como lo es la de calidad de vida, sin embargo debemos recordar, como se mencionó anteriormente, que al momento de la aplicación de la encuesta la empresa se encontraba en reestructuración y la primer área en ser reestructurada es justamente

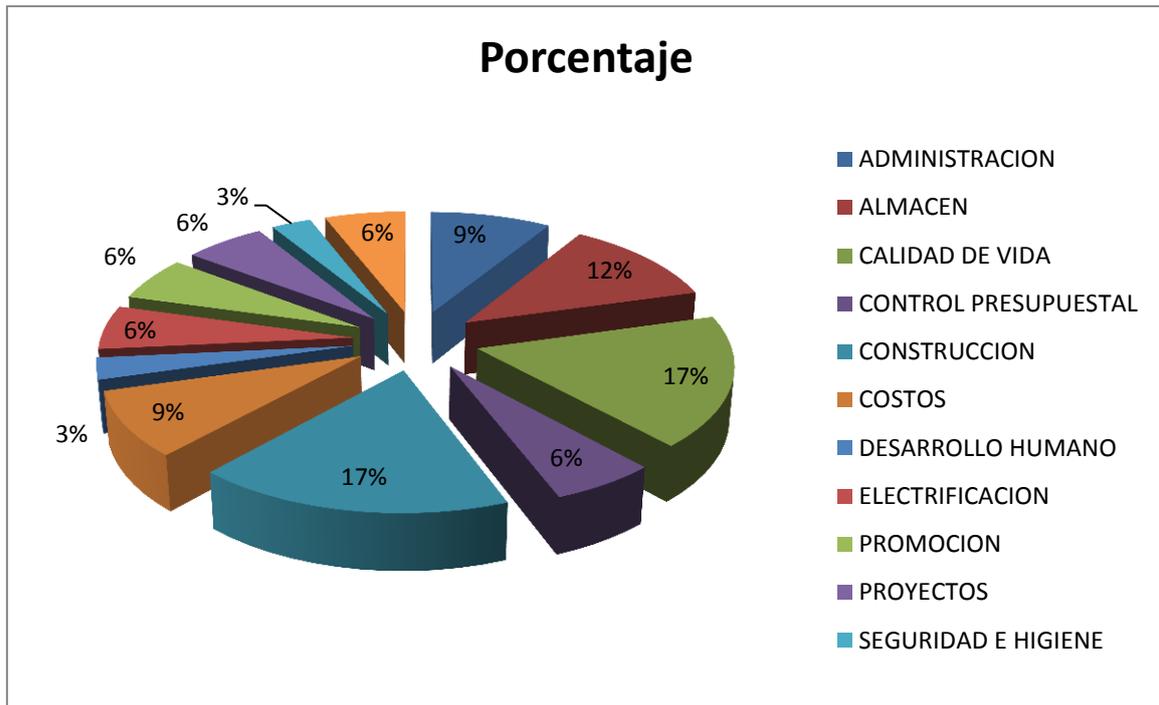
construcción razón por la cual en ese momento aparecen con el mismo número de empleados sin embargo, en la operación habitual ya reestructuradas ambas áreas la que posee el mayor número de personas es Construcción.

Tabla 5.1.5 Distribución de empleados por departamento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ADMINISTRACION	3	8.8	8.8	8.8
ALMACEN	4	11.8	11.8	20.6
CALIDAD DE VIDA	6	17.6	17.6	38.2
CONTROL	2	5.9	5.9	44.1
PRESUPUESTAL	2	5.9	5.9	44.1
CONSTRUCCION	6	17.6	17.6	61.8
COSTOS	3	8.8	8.8	70.6
DESARROLLO HUMANO	1	2.9	2.9	73.5
ELECTRIFICACION	2	5.9	5.9	79.4
PROMOCION	2	5.9	5.9	85.3
PROYECTOS	2	5.9	5.9	91.2
SEGURIDAD E HIGIENE	1	2.9	2.9	94.1
SUMINISTROS	2	5.9	5.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Gráfico 5.1.5 Distribución de empleados por departamento.



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.1.6 Antigüedad Laboral

La antigüedad en la empresa genera varias reflexiones, por un lado la estabilidad de la organización en la generación de empleos, por otro lado la capacidad de adaptación y adherencia de los empleados a la empresa, la capacidad de formar grupos de trabajo estables, la unidad de mando existente, así como la lealtad de los empleados hacia la organización.

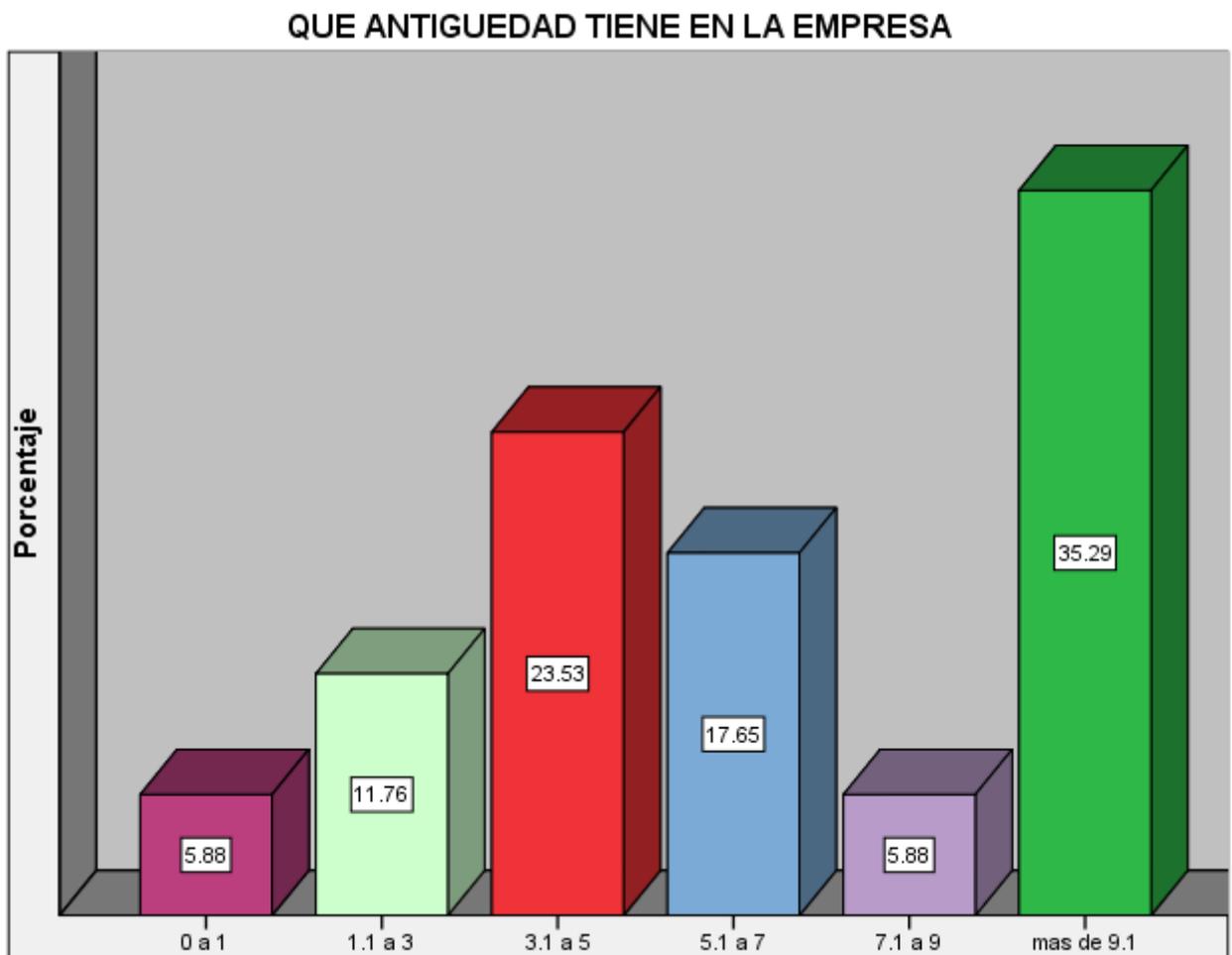
Elementos que vemos reflejado en el gráfico 5.1.6. donde el porcentaje más alto es el que corresponde a aquellos empleados que tienen más de 9.1 años de servicio en la organización, con un 35%, seguido con un 23% de los empleados que tienen un rango de entre 3.1 a 5 años, 18% para el rango de entre 5.1 y 7 años de antigüedad, con un 12% el rango de entre 1.1 a 3 años y con un 6% 7.1 a 9 años, y 0 a 1 año siendo estos los de menor presencia con un equivalente a 2 empleados.

Tabla 5.1.6 Antigüedad de los empleados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 1	2	5.9	5.9	5.9
1.1 a 3	4	11.8	11.8	17.6
3.1 a 5	8	23.5	23.5	41.2
Válidos 5.1 a 7	6	17.6	17.6	58.8
7.1 a 9	2	5.9	5.9	64.7
más de 9.1	12	35.3	35.3	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Gráfico 5.1.6 Antigüedad de los empleados.



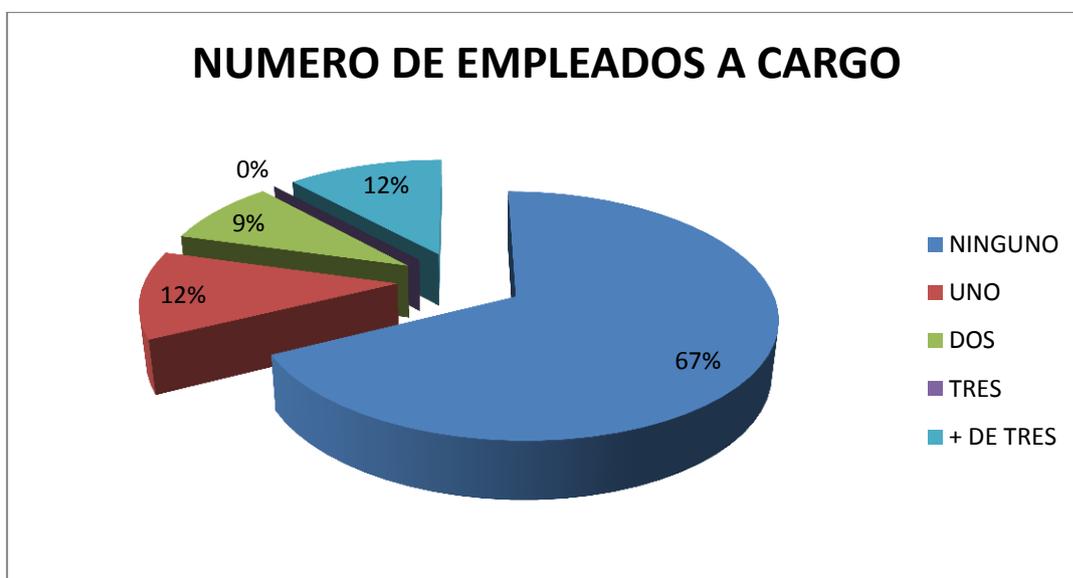
Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.1.7 Número de empleados a cargo

Al ser solo una unidad de negocios el objeto de estudio de la presente investigación la jerarquización que se tiene en la misma resulta plana ya que a medida que crece la población dentro de la organización esta jerarquización se vuelve más representativa, pues existen puestos con mayor alcance de subordinados, sin embargo nos parece importante para el contexto mostrar en el grafico 5.1.7 el número de subordinados que tiene el personal que fue entrevistado, ya que en determinados estilos de administración se requiere de más personal operativo que jefes de mando medios hacia arriba, debido a que es la parte operativa la de mayor impacto directo en la producción de la organización.

De tal suerte que tenemos con un 12% a empleados que tienen bajo sus órdenes y responsabilidad a uno y más de tres empleados respectivamente, un 9% tiene a 2 subordinados y el restante es justamente el personal operativo como se muestra en el grafico 5.1.7

Gráfico 5.1.7 Número de empleados a cargo por empleado



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Ahora bien estos mismos datos expresados en un análisis cuantitativo simple se presentan en la tabla 5.1.7

Tabla 5.1.7 Número de empleados a cargo por empleado

Estadísticos

N	Válidos	34
	Perdidos	0
Media		.82
Varianza		2.998
Mínimo		0
Máximo		7

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

De acuerdo a la anterior tabla entendemos que para los 34 empleados que participaron en la encuesta el promedio de empleados a cargo es de .82, los que menos número de empleados tienen a su mando equivalen a cero empleados y 7 es el número máximo de empleados que alguien tiene a su cargo.

5.2 Nivel de estrés detectado en la unidad de negocios

Ahora bien una vez que hemos descrito de forma gráfica y estadística cómo se comporta nuestro grupo, tenemos una descripción específica del entorno de estudio de la presente investigación, a continuación comprobamos, en base a la información recogida, los niveles de estrés presentes en el grupo de estudio y la influencia en específico de los ítems objeto de estudio de esta investigación.

Comenzamos mostrando el nivel de estrés general de la población, estos datos fueron obtenidos siguiendo la metodología que la OIT maneja en el cuestionario emitido por dicha institución y el cual hemos utilizado para determinar los niveles de estrés en este trabajo.

Tabla 5.2 Nivel de estrés en la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO NIVEL DE ESTRES	27	79.4	79.4	79.4
NIVEL INTERMEDIO	2	5.9	5.9	85.3
ESTRESADO	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En la tabla 5.2 se muestran los niveles de estrés que mantienen los empleados de la unidad de negocios de la constructora que se estudió, aunque en la metodología de la OIT se consideran cuatro rangos de estrés en esta tabla solo aparecen 3, el nivel que no aparece es el de “Alto nivel de estrés” debido a que nadie de los 34 encuestados resulto tener este nivel de estrés razón por la cual su valor es cero y no se consideró para la tabla ni para el grafico.

Como podemos observar en la tabla 5.2 el nivel con mayor frecuencia de ocurrencia es el de “Bajo nivel de estrés” es decir que una vez considerados las 7 áreas de estudio que contempla la OIT 27 de los 34 encuestados manifiestan tener un bajo nivel de estrés, lo que representa un 79.4% del total; dos de ellos mantienen un nivel intermedio de estrés y 5 empleados que representan el 14.7% del total se encuentran estresados por las condiciones de trabajo.

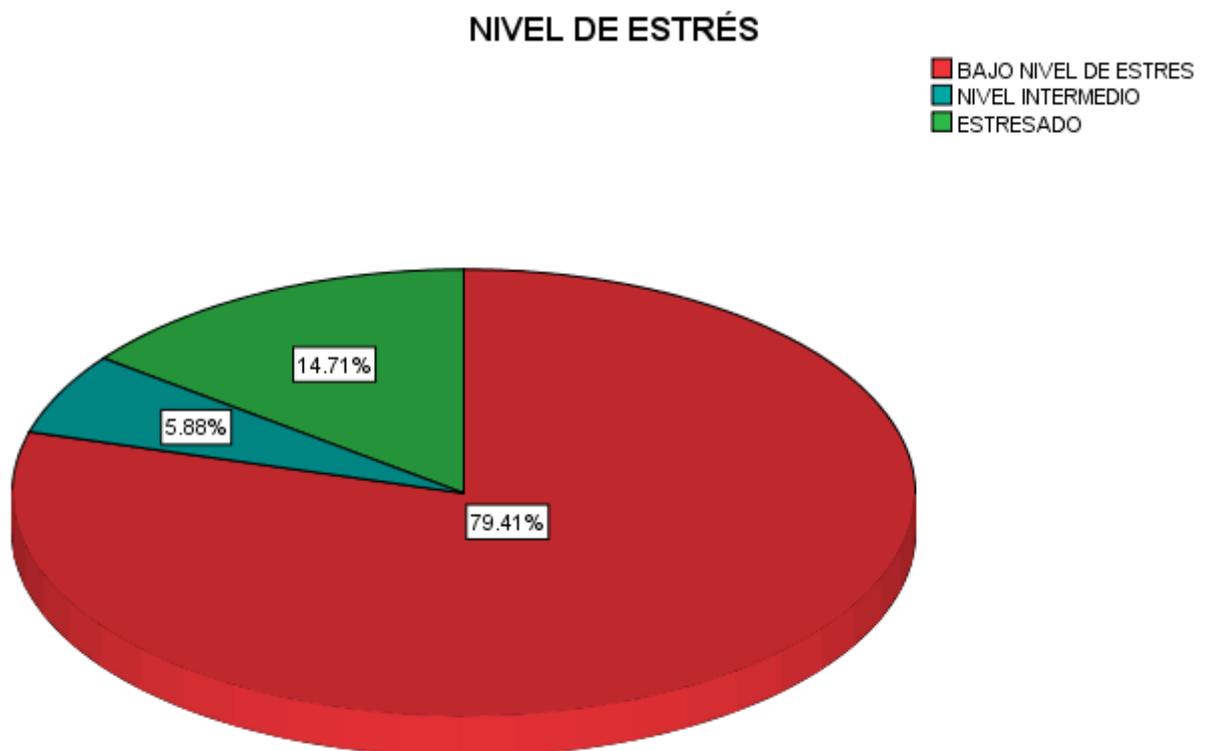
Estos datos son consistentes con los obtenidos por Chacín-Almanza et.al. (2002). En su estudio de Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera, solo para el nivel de estresados pues en el citado estudio los empleados con un nivel de estresados representan la menor cantidad de personal con apenas un 7.98%, a diferencia del nivel intermedio donde en el presente estudio tenemos un porcentaje de 14.7% y Chacín-Almanza et.al. (2002) encuentran la mayor parte de los empleados encuestados en este nivel de estrés 25.76%, en el mismo sentido se encuentran los resultados obtenidos por Medina et. al (2007) quien al aplicar el mismo cuestionario emitido por la OIT en su investigación reporta

en sus resultados que El 17.5% (45) de los trabajadores se ubica en el nivel bajo de estrés laboral en la dimensión de condiciones organizacionales; el 74.0% se ubica en el nivel medio de estrés laboral, y el 8.3% está en el nivel alto de estrés laboral en esta dimensión, es decir guardan porcentajes similares en el nivel más alto de estrés dejando la mayor parte de los encuestados en la categoría de nivel intermedio a diferencia de la presente investigación cuyo grosor de encuestados se encuentra en el nivel de bajo estrés.

De acuerdo a estos datos podemos concluir que en general, los empleados que laboran para esta unidad de negocios mantienen un nivel de estrés bajo producto de un buen ambiente de trabajo, de una estructura organizacional bien delineada, que cuentan con los recursos tecnológicos necesario para desempeñar sus labores.

Esta información se puede observar en el grafico 5.2 que a continuación se presenta:

Gráfico 5.2 Nivel de estrés en la población de estudio



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En este sentido resulta interesante analizar la composición de estos niveles de estrés donde podemos encontrar las respuestas a nuestras interrogantes de investigación y de esta forma conseguir los objetivos planteados.

Se debe saber cómo está compuesta esta grafica que encuestados y con qué características componen a este grafico general, lo que torna la presente investigación interesante y la razón de ser de la misma; por lo que a continuación encontramos un análisis más profundo sobre la gráfica 5.7

5.3 Tablas contingentes de factores socio demográficos contra nivel de estrés detectado

5.3.1 Sexo vs. nivel de estrés

En la tabla 5.3.1 encontramos un primer análisis de la información que resulta de saber la clasificación de los niveles de estrés con respecto al género de los encuestados.

Tabla 5.3.1 Tabla de contingencia sexo vs. nivel de estrés

GÉNERO	NIVEL DE ESTRÉS			TOTAL
	BAJO NIVEL DE ESTRES	NIVEL INTERMEDIO	ESTRESADO	
MASCULINO	82.10%	0%	17.90%	100%
FEMENINO	66.70%	33.30%	0%	100%
MASCULINO	85.20%	0%	100%	
FEMENINO	14.80%	100%	0%	
TOTAL	100%	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En esta tabla encontramos que del 100% de los encuestados con sexo masculino el 82.1% mantienen un nivel bajo de estrés, ningún hombre muestra un nivel intermedio de estrés, pero, el 17.9% del total de hombres se encuentra en el nivel de estresados que representa 5 casos, los mismos 5 únicos casos

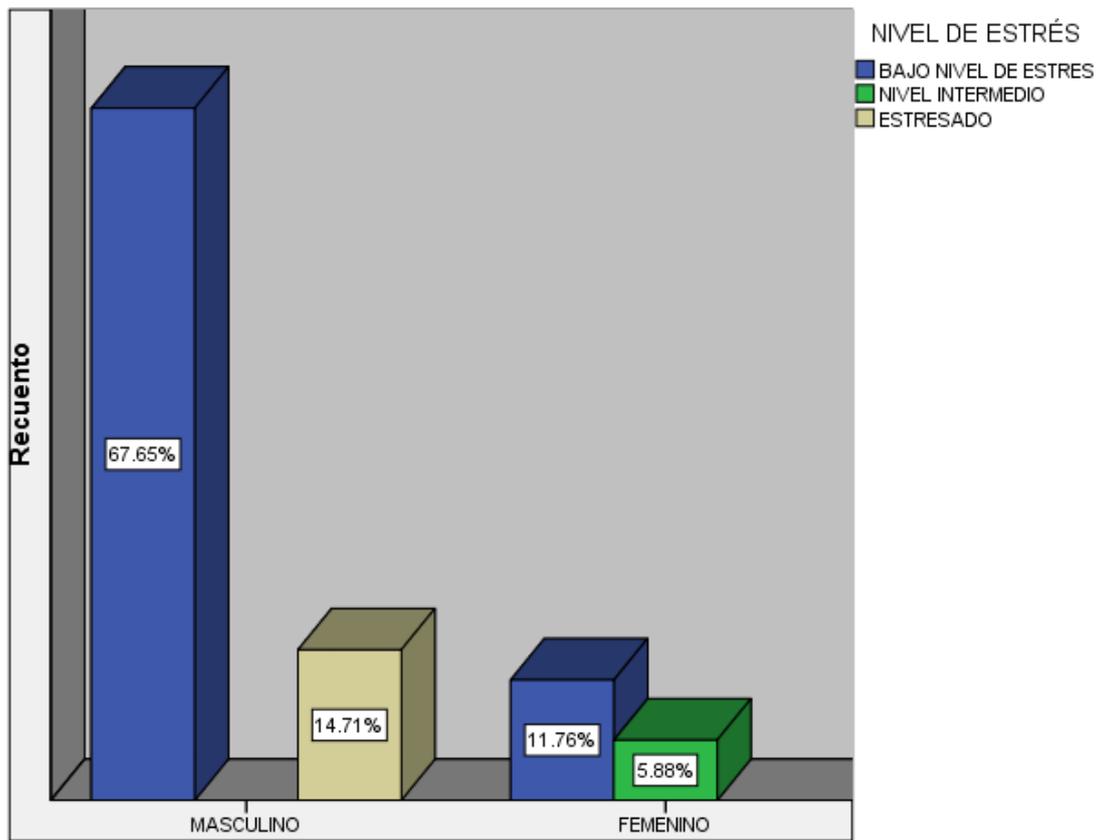
que encontramos en la tabla y gráfico 5.2 con el nivel de estresados, es decir que de todo nuestro universo encontramos que son hombres los que mayor nivel de estrés tienen en la población de estudio.

Con respecto al género femenino el 66.7% de ellas mantienen un nivel bajo de estrés y el resto de la población femenina equivalente a un 33.3% tienen un nivel intermedio de estrés y como ya habíamos explicado en el párrafo anterior todos los individuos con nivel de estresados son varones, por lo que en este nivel no encontramos ninguna mujer.

Los resultados obtenidos en cuanto a la situación de género en la presente investigación contrastan en la esfera de alto nivel de estrés de los obtenidos por Martínez (2012) en su investigación *Factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal administrativo de la dirección de educación secundaria y servicios de apoyo (SEIEM)*, en el cual, igual empleo el cuestionario emitido por la OIT, donde reporta resultados de un 45% de mujeres con un alto grado de estrés, mientras que el 50% se encuentra en un bajo nivel de estrés, cabe aclarar que en la investigación citada la muestra consta del 57% del personal femenino contra el 43% de personal masculino.

Sirve como apoyo de expresión de esta información el gráfico 5.8 que a continuación se presenta, los porcentajes son con respecto al 100% de los encuestados.

Gráfico 5.3.1 Género vs. nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.3.2 Situación civil vs. nivel de estrés

Otro aspecto a considerar en el análisis del personal estresado es el estado civil que guardan nuestros encuestados encontrando los datos de la tabla 5.3.2

Tabla 5.3.2 Situación civil vs. nivel de estrés

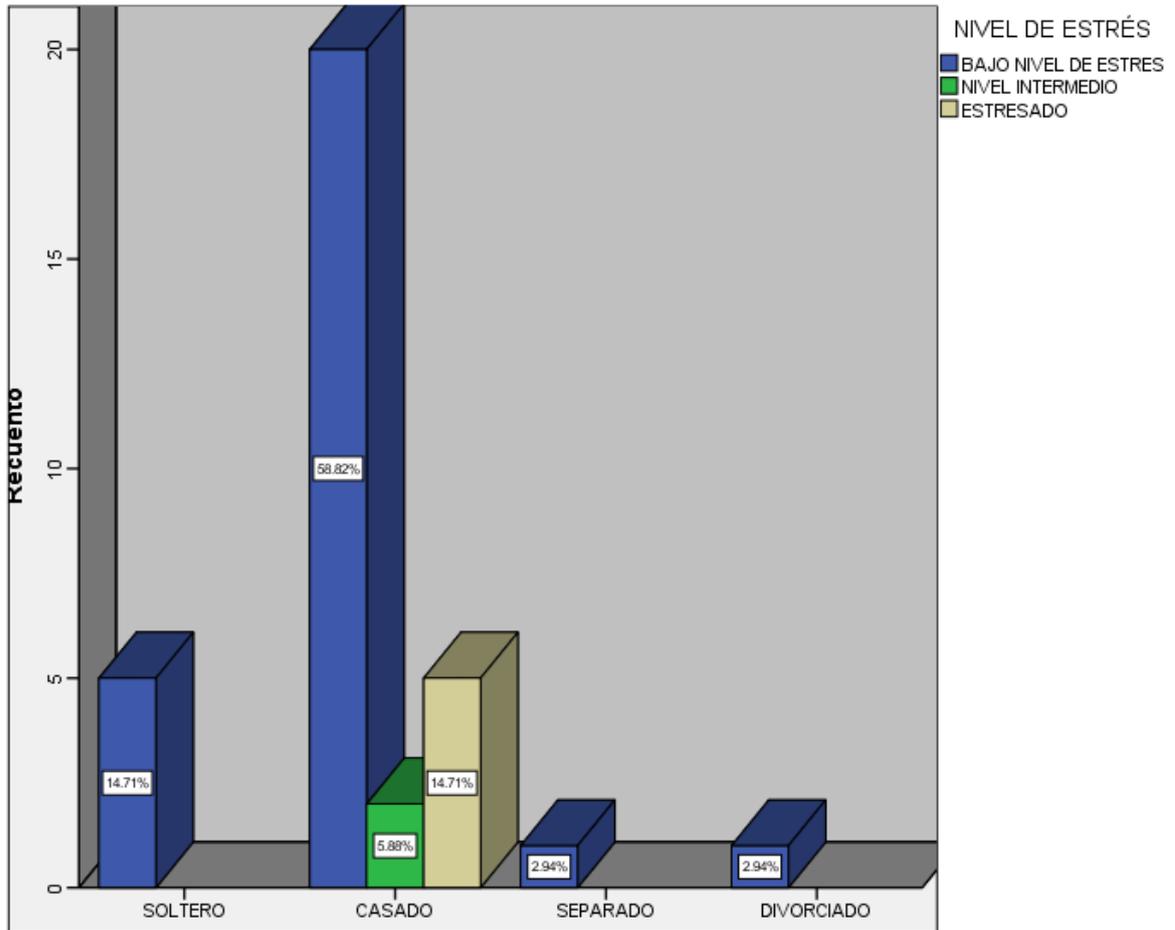
SITUACIÓN CIVIL	NIVEL DE ESTRÉS			TOTAL
	BAJO NIVEL DE ESTRES	NIVEL INTERMEDIO	ESTRESADO	
SOLTERO	100%	0.00%	0.00%	100%
CASADO	74.10%	7.40%	18.50%	100%
SEPARADO	100%	0.00%	0.00%	100%
DIVORCIADO	100%	0.00%	0.00%	100%
SOLTERO	18.50%	0.00%	0.00%	
CASADO	74.10%	100.00%	100.00%	
SEPARADO	3.70%	0.00%	0.00%	
DIVORCIADO	3.70%	0.00%	0.00%	
TOTAL	100%	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

La tabla 5.3.2, nos arroja datos interesantes con respecto al estado civil de los encuestados y su nivel de estrés encontramos que todos los solteros, separados y divorciados se ubican en el nivel bajo de estrés, lo interesante ocurre con los casados que además como lo vimos en las tablas anteriores representan el estado civil con mayor frecuencia de ocurrencia, de este modo tenemos que de los casados el 74.1% equivalente a 20 casos, se encuentran con un nivel bajo de estrés, el 7.4% que representa 2 casos se encuentran en un nivel intermedio de estrés y el restante 18.5% de los encuestados que son casados se encuentran en un nivel de estresados lo que representa 5 casos.

Esta información la vemos reflejada en la gráfica 5.3.2

Gráfico 5.3.2 Situación civil vs. nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.3.3 Edad vs. nivel de estrés

Otro elemento que es pertinente analizar, es la edad con respecto al nivel de estrés puesto que se consideró que no necesariamente los empleados con mayor edad son siempre los que más nivel de estrés mantienen derivado de este análisis se encontraron los siguientes datos:

Tabla 5.3.3 Edad vs. nivel de estrés

RANGOS DE EDAD	NIVEL DE ESTRÉS			TOTAL
	BAJO NIVEL DE ESTRES	NIVEL INTERMEDIO	ESTRESADO	
20 a 25	100%	0.00%	0.00%	100%
26 a 30	66.70%	0.00%	33.30%	100%
31 a 35	76.90%	7.70%	15.40%	100%
36 a 40	50%	16.70%	33.30%	100%
41 a 45	100%	0.00%	0.00%	100%
46 a 50	100%	0.00%	0.00%	100%
51 a 55	100%	0.00%	0.00%	100%
56 a 60	100%	0.00%	0.00%	100%
20 a 25	7.40%	0.00%	0.00%	
26 a 30	7.40%	0.00%	20.00%	
31 a 35	37.00%	50.00%	40.00%	
36 a 40	11.20%	50.00%	40.00%	
41 a 45	18.50%	0.00%	0.00%	
46 a 50	7.40%	0.00%	0.00%	
51 a 55	7.40%	0.00%	0.00%	
56 a 60	3.70%	0.00%	0.00%	
TOTAL	100%	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

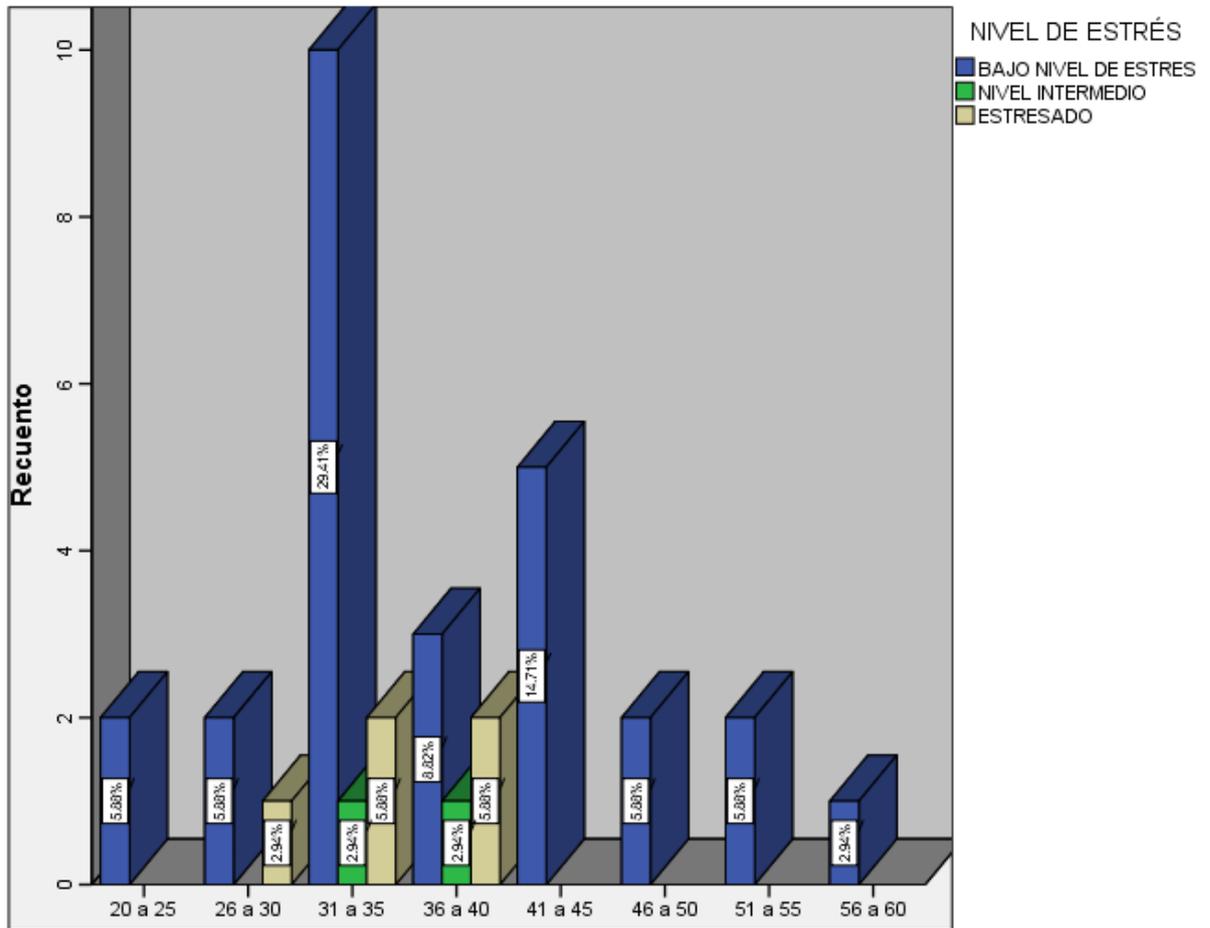
En la tabla 5.3.3 encontramos que los rangos de edad con los menores niveles de estrés son los comprendidos entre 31 a 35 años con el 76.9% del total de los rangos de edad establecidos en la encuesta aplicada, en este mismo orden encontramos que en el nivel intermedio de estrés se encuentran la mitad del personal que tiene un rango de edad de entre 31 a 35 años y otro 50% de los que están en el rango de 36 a 40 años.

Lo interesante de este cruce de datos es que los empleados que se encuentran con un nivel de estresados dentro de la categoría que marca la OIT para el cuestionario aplicado, el 20% tienen una edad entre 26 a 30 años, el 40% se encuentra en el siguiente rango de edad que comprende de 31 a 35 años y el restante 40% son ubicados entre 36 a 40 años.

Estos datos contrastan de los encontrados por Chacín Almanza et.al. (2002) con respecto a la edad en relación con el nivel de estrés, quien aplicó el mismo cuestionario emitido por la OIT, pues para ellos el mayor nivel de estrés en los rangos de edad se encuentra en el grupo 50 años con $98,53 \pm 23.89$.

A continuación se muestra la gráfica con todos los rangos de edad y los niveles de estrés mostrados en cada uno de ellos para tener una perspectiva global de este elemento de estudio.

Gráfico 5.3.3 Edad vs. nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.3.4 Área de trabajo vs. nivel de estrés

Como uno de los factores a comprobar en esta investigación es el del liderazgo y ver la influencia de este en el nivel de estrés mostrado por los trabajadores es pertinente mostrar el nivel de estrés que guardan los empleados con respecto al área donde laboran, teniendo en consecuencia los siguientes datos:

Tabla 5.3.4 Área de trabajo vs nivel de estrés

AREA DE TRABAJO	NIVEL DE ESTRÉS		
	BAJO NIVEL DE ESTRES	NIVEL INTERMEDIO	ESTRESADO
ADMINISTRACION	7.40%	50.00%	0.00%
ALMACEN	11.10%	0.00%	20.00%
CALIDAD DE VIDA	11.10%	50.00%	40.00%
CONTROL PRESUPUESTAL	3.75%	0.00%	20.00%
CONSTRUCCION	18.50%	0.00%	20.00%
COSTOS	11.10%	0.00%	0.00%
DESARROLLO HUMANO	3.75%	0.00%	0.00%
ELECTRIFICACION	7.40%	0.00%	0.00%
PROMOCION	7.40%	0.00%	0.00%
PROYECTOS	7.40%	0.00%	0.00%
SEGURIDAD E HIGIENE	3.70%	0.00%	0.00%
SUMINISTROS	7.40%	0.00%	0.00%
TOTAL	100%	100%	100%

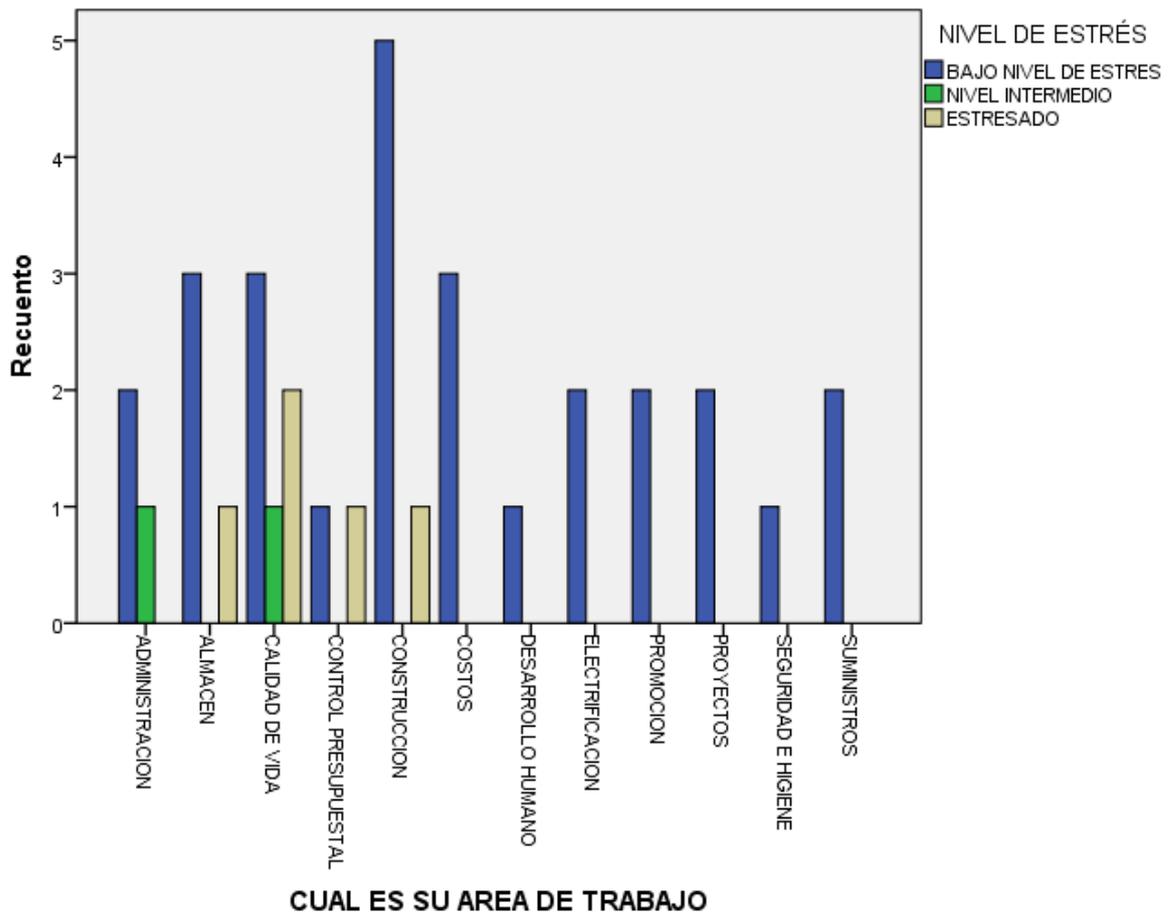
Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Con respecto a la tabla 5.3.4 cabe resaltar que del 100% de empleados detectados con el mayor nivel de estrés el 20% de ellos se encuentra en el Almacén, otro 20% en el área de Control presupuestal, así como en Construcción otro 20% y el restante 40% pertenece al área de Calidad de vida. Debemos mencionar que los empleados del área de calidad de vida son quien más contacto tienen con los clientes de la empresa pues una de las funciones de esa área es brindar el servicio de post venta, así como la solicitud de vicios encontrados en las casas vendidas, atender las quejas de los condóminos y atender problemas sociales suscitados al interior de los desarrollos, situación

que explica en parte el porqué del mayor porcentaje de empleados estresados son de esta área.

En el grafica 5.3.4 mostramos todos los niveles de estrés detectados en las diferentes áreas.

Gráfico 5.3.4 Área de trabajo vs nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.3.5 Antigüedad en la empresa vs. nivel de estrés

Un dato que proporciona información relevante a cerca de los empleados con mayor nivel de estrés es la antigüedad que llevan en la empresa puesto que en ocasiones al tener tanto tiempo las mismas actividades esto conlleva a cansancio por el rol que desempeña lo que con el tiempo desencadena el estrés, razón por la cual mostramos la siguiente tabla de contingencia para ubicar a los empleados de acuerdo a su antigüedad y nivel de contingencia.

Tabla 5.3.5 Antigüedad en la empresa vs. nivel de estrés

ANTIGÜEDAD	NIVEL DE ESTRÉS		
	BAJO NIVEL DE ESTRES	NIVEL INTERMEDIO	ESTRESADO
0 a 1	7.45%	0.00%	0.00%
1.1 a 3	14.80%	0.00%	0.00%
3.1 a 5	22.20%	0.00%	40.00%
5.1 a 7	14.80%	50.00%	20.00%
7.1 a 9	7.45%	0.00%	0.00%
más de 9.1	33.30%	50.00%	40.00%
TOTAL	100%	100%	100%

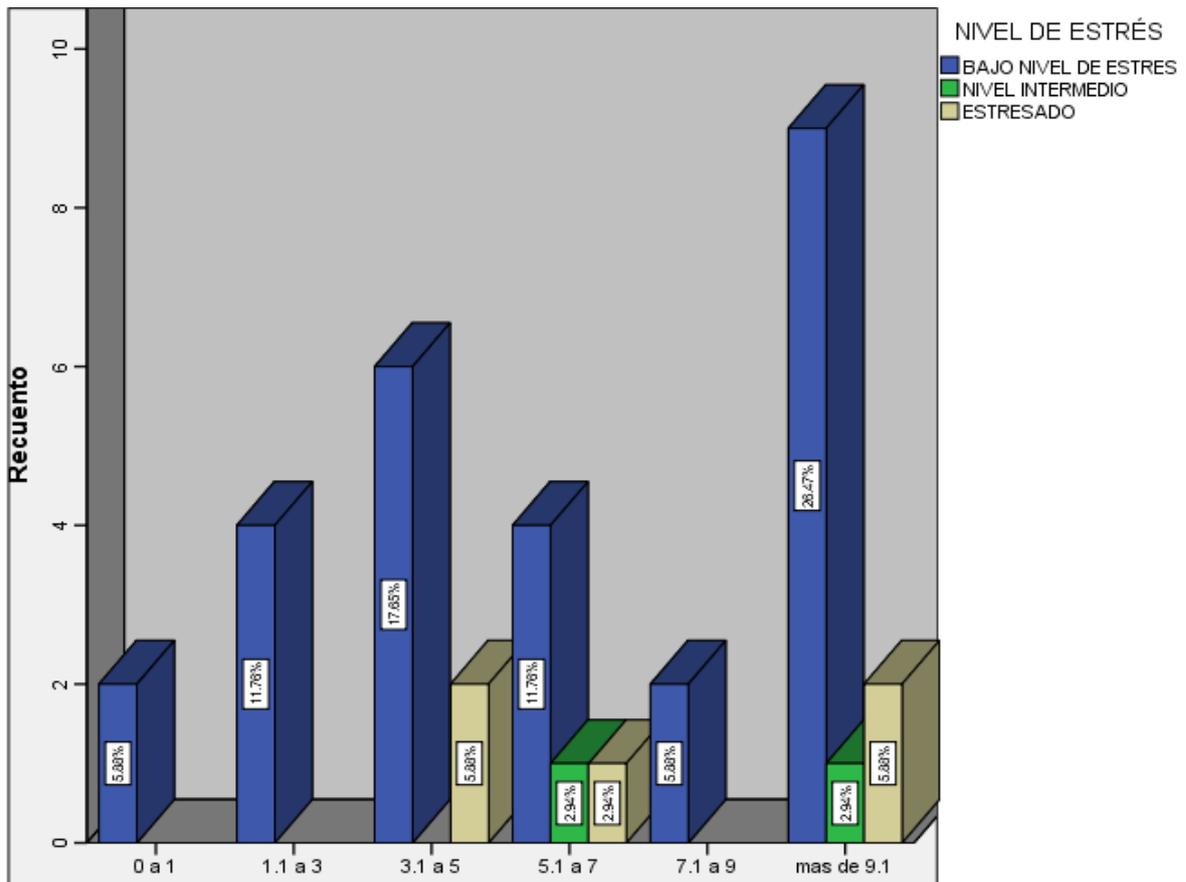
Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En esta tabla observamos que los empleados que tienen una antigüedad entre 3.1 a 5 años en la empresa representan el 40% de los empleados con nivel de estresados, por otro lado los del siguiente rango que comprende de 5.1 a 7 años de antigüedad representan el 20% de los empleados con este nivel de estresado y el restante 40% de empleados estresados corresponde a aquellos con una antigüedad mayor a 9 años, es decir que el nivel de estrés es intermitente y que la antigüedad no necesariamente tiene relación con el nivel de estrés pues este depende más de otros factores y la antigüedad repercute pero en menor medida.

Otra interpretación sería en dos vías, una, que al pasar el tiempo y el empleado no encontrar oportunidades de crecimiento en la organización, comienza a sentir malestar con la empresa y con el medio que le rodea; la segunda vía de interpretación es que efectivamente encuentra las oportunidades de crecimiento y entonces tiene mayores responsabilidades, más actividades, gente a su cargo y al cambiar el rol que desempeña sale de esa etapa de comodidad para enfrentarse a nuevos retos.

Esta confrontación entre antigüedad y nivel de estrés la vemos reflejada en la gráfica 5.3.5

Gráfico 5.3.5 Antigüedad en la empresa vs nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

5.3.6 Personal a cargo vs. nivel de estrés

Los empleados que tienen a su cargo personal tienen diferentes condiciones de trabajo, pues en gran parte el logro del mismo no depende de su actividad directa si no de lo que haga el personal a su cargo lo que le implica un tipo de capacidades diferentes a las técnicas y dependiendo las características de ese personal a cargo y el estilo de liderazgo de quien es el responsable se tiene un ambiente de trabajo favorable o desfavorable, volviendo el entorno laboral un lugar grato para laboral o todo lo contrario, por ello es que en la presente investigación se busca la relación del nivel de estrés que se tiene entre aquellas personas que tienen personal a su cargo y quien no lo tiene, cabe resaltar que el 67% del personal no tiene ningún empleado a cargo como lo muestra el gráfico 5.1.7, por lo que el rango de probabilidad de que este tipo de

empleado tenga un nivel de estrés mayor es más alto de quienes tienen personal a su cargo, esto lo vemos en la tabla 5.3.6

Tabla 5.3.6 Personal a cargo vs. nivel de estrés

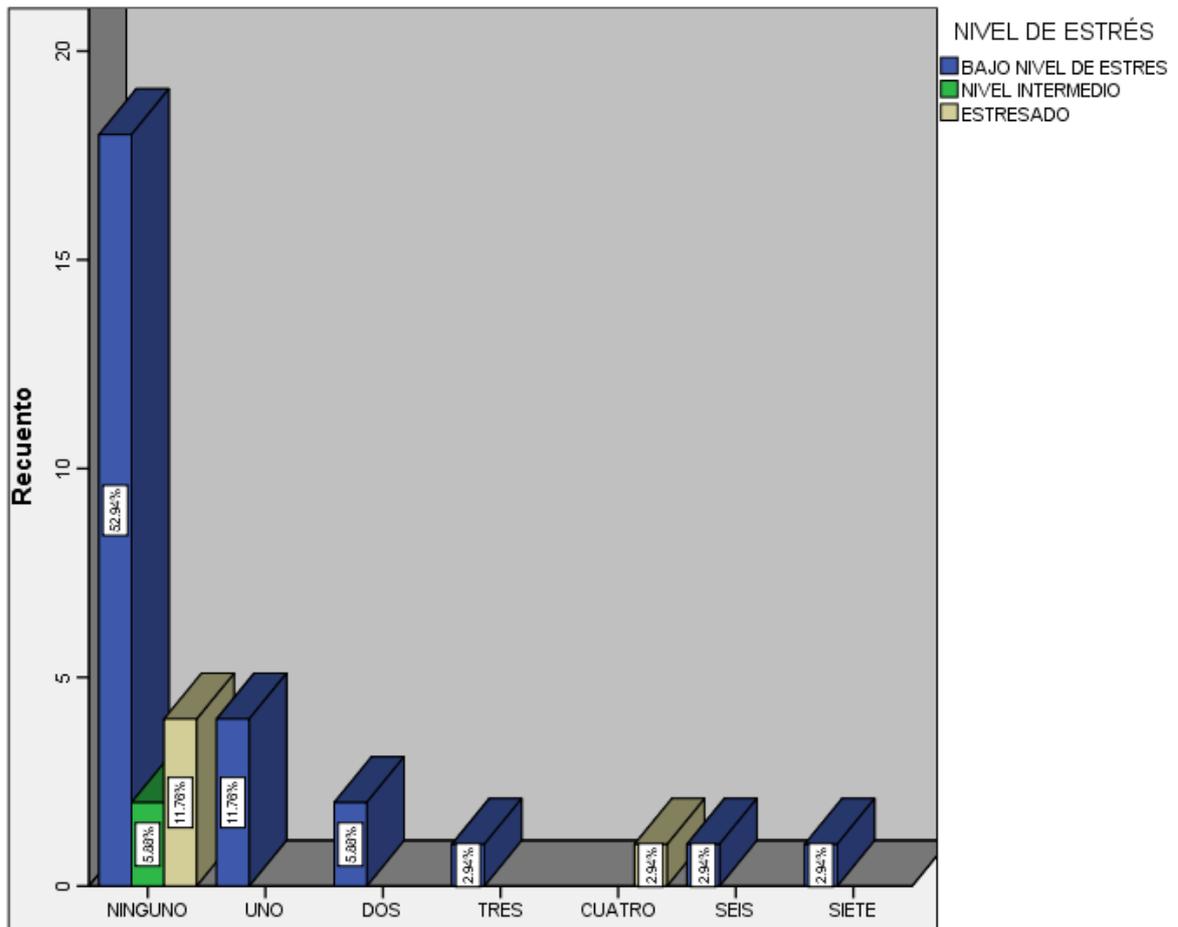
PERSONAL A CARGO	NIVEL DE ESTRÉS		
	BAJO NIVEL DE ESTRES	NIVEL INTERMEDIO	ESTRESADO
NINGUNO	66.70%	100.00%	80.00%
UNO	14.80%	0.00%	0.00%
DOS	7.40%	0.00%	0.00%
TRES	3.70%	0.00%	0.00%
CUATRO	0.00%	0.00%	20.00%
SEIS	3.70%	0.00%	0.00%
SIETE	3.70%	0.00%	0.00%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En la anterior tabla observamos que, de los empleados que se encuentran en el nivel de estresado que en esta población de estudio es el más alto, el 80% de esos empleados no tienen empleado alguno a su cargo, es decir que ese nivel de estrés no es generado por tener subordinados, que el estrés lo generan otros factores pero no el hecho de tener subalternos, el restante 20% de empleados con nivel de estresado corresponde a aquellos que tienen a su cargo cuatro personas, sin embargo ese 20% equivale a 1 empleado, lo que representa una relevancia baja por lo que podemos determinar que efectivamente el personal a cargo no es determinante de la presencia de estrés en los empleados de la unidad de negocios estudiada.

Se muestra el gráfico 5.3.6 para mayor comprensión del análisis previamente enunciado.

Gráfico 5.3.6 Personal a cargo vs. nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Hasta este punto de la investigación hemos demostrado las relaciones existentes entre las diferentes condiciones sociodemográficas de los empleados encuestados con respecto al nivel de estrés generado en cada uno de ellos, con lo que tenemos un panorama claro de cuáles son las circunstancias y consecuencias de las mismas, así como tenemos definidas las características de los empleados con un nivel de “estresados”, sin embargo necesitamos valorar y comprobar el nivel de relación existente entre nuestras dos variables a estudiar en el presente trabajo que son la influencia del líder y el diseño de la tarea, el cual no está definido claramente como una de las áreas en las que se clasifican los Ítems de acuerdo al cuestionario de la OIT, sin embargo en la descripción de las preguntas vemos que aquellas relacionadas al área de estructura organizacional son las que tienen el sentido del diseño de puesto y se consideró las respuestas de esta área como las propias a la variable independiente de diseño del puesto.

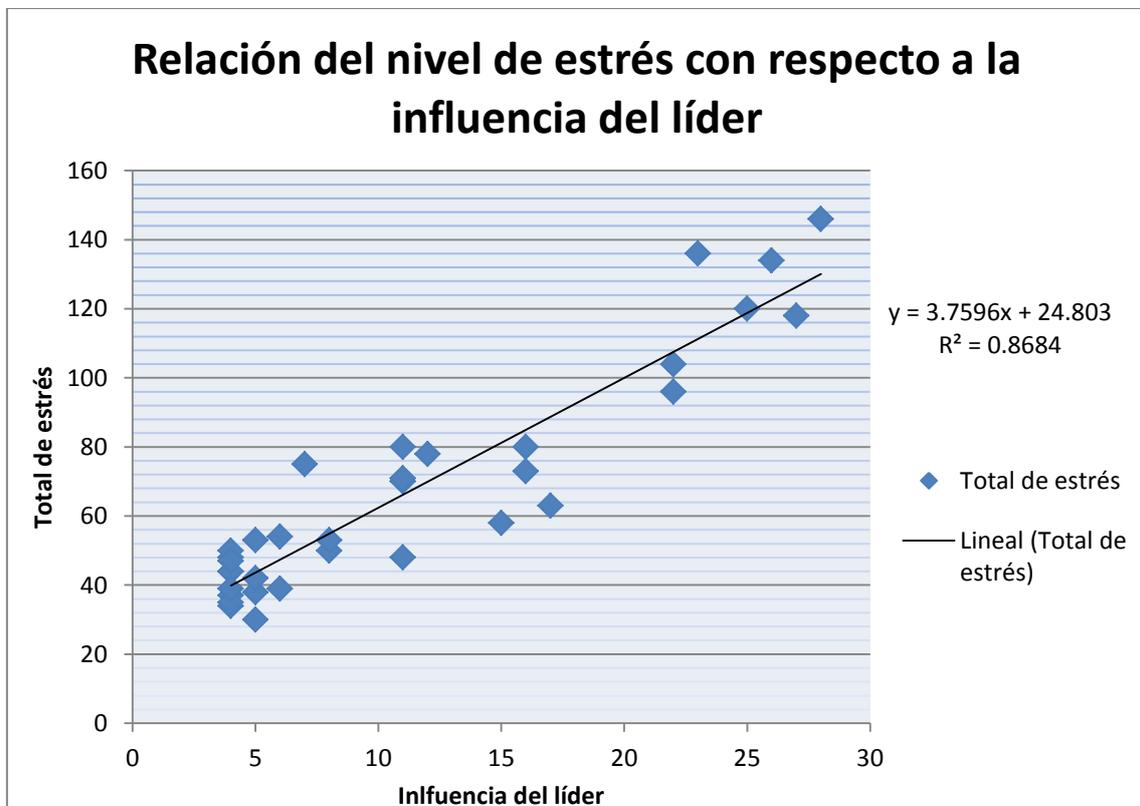
5.4 Correlación de Pearson y regresión lineal de la influencia del liderazgo respecto del nivel de estrés detectado

Para demostrar el nivel de correlación existente entre las variables independientes Influencia del líder y diseño de tarea con respecto al nivel de estrés generado se ha realizado una correlación de Pearson para determinar este grado de correlación.

Se determinó hacer un análisis bi variado para observar el comportamiento de cada variable independiente con respecto a la dependiente y tener un mejor panorama de las correlaciones e influencia existentes entre las variables objeto de estudio de la presente investigación.

En primer lugar se muestra la relación en una gráfica de dispersión de puntos, que se tuvo con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Gráfico 5.4 Correlación entre influencia del líder y nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En el gráfico 5.4, la dispersión de puntos nos muestra los diferentes valores que se obtuvieron de las encuestas, con respecto a las preguntas que tienen que ver con la influencia del líder para la generación de estrés y el total de puntuación obtenida por cada individuo, en las cuales se incluyen las siete áreas a estudiar en la encuesta.

En el gráfico 5.4 observamos, además de la dispersión de los puntos, una recta, que cruza el gráfico, esta recta se utiliza para predecir la variable dependiente que se sitúa en el eje de las "y" a partir de la variable independiente situada en el eje de las "x". De igual forma, es aquella que mejor ajusta la dispersión de los puntos, es una recta ideal en torno a la cual se distribuyen los puntos de la dispersión;

La recta de regresión es la que minimiza las distancias entre los puntos dispersos en la gráfica con respecto a donde cruza, por eso se dice que es ideal y que es la que mejor ajusta los datos.

Esta recta es importante en cuanto a la información que genera y está definida por el siguiente modelo:

$$y = ax + b$$

Donde "y" sería la variable dependiente, es decir, aquella que viene definida a partir de la otra variable "x" (variable independiente). Para definir la recta hay que determinar los valores de los parámetros "a" y "b":

El parámetro "a" es el valor que toma la variable dependiente "y", cuando la variable independiente "x" vale 0. "y" es el que determina la pendiente de la recta, su grado de inclinación

El parámetro "b", es el punto donde la recta cruza el eje vertical, es decir la ordenada al origen o punto de inicio de la recta.

En este caso como se puede observar, la recta tiene signo positivo y es en forma ascendente lo que marca una relación positiva y estadísticamente fuerte entre la influencia del líder en la generación de estrés y el nivel de estrés.

En el mismo sentido, observamos una dependencia directa puesto que al aumentar la variable independiente, influencia del líder, aumenta la variable dependiente, nivel de estrés.

Por lo tanto la recta que mejor se ajusta a la serie de datos contenidos entre la influencia del líder y el nivel de estrés se encuentra determinada por los siguientes valores:

$$y = 3.7596x + 24.803$$

Mismos que se encuentran situados a un costado del gráfico 5.4, por otro lado, con este modelo se puede determinar el valor que asumirá la variable dependiente, en este caso el nivel de estrés, cuando varía el valor de la variable independiente, en este caso la influencia del líder.

Esta fuerte relación predictiva entre ambas variables la comprobamos en la tabla 5.4 donde vemos una correlación de Pearson de 1 y .932, lo que confirma la información obtenida en la gráfica, al decir que se tiene una correlación significativamente muy fuerte, ya que entre más alejado del 0 se encuentre y más cerca de la unidad, mayor es el grado de relación entre las variables.

Este resultado es consistente con lo expuesto por Chacin Almarza et. al. (2002) en su investigación al mencionar que la influencia del líder se presenta casi como una dimensión constante para explicar el estrés en las variables estudiadas, presentando los mayores promedios ponderados, de ahí su coeficiente de correlación más alto.

Tabla 5.4 Correlación entre influencia del líder y nivel de estrés

		Correlaciones	
		Influencia del líder	TOTAL ESTRÉS
Influencia del líder	Correlación de Pearson	1	.932**
	Sig. (bilateral)		.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2121.059	7974.353
	Covarianza	64.275	241.647
	N	34	34
	Correlación de Pearson	.932**	1
TOTAL ESTRÉS	Sig. (bilateral)	.000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	7974.353	34524.618
	Covarianza	241.647	1046.201
	N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

De igual forma necesitamos saber que tan determinado está el nivel de estrés en los encuestados por la influencia del líder para lo cual se realizó una regresión lineal entre ambas variables obteniendo los siguientes datos:

Tabla 5.4.1 Regresión lineal para determinar el porcentaje de influencia del líder en el nivel de estrés

Resumen del modelo					
Modelo	Estadísticos de cambio				
	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.868 ^a	211.122	1	32	.000

a. Variables predictoras: (Constante), Influencia del líder

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

Con la regresión lineal determinamos el porcentaje de predicción que tiene la variable “Influencia del líder” en el nivel de estrés, el cual en este caso es de

86.8% un nivel alto el cual como se pudo apreciar es el mismo que aparece en a un costado de la gráfica 5.4 de dispersión de puntos.

En este sentido los datos obtenidos en la presente investigación son congruentes con los obtenidos por Chacin-Almarza et. al. (2002) puesto que en su investigación entre los cinco ítems con mayores puntuaciones promedios, dos corresponden a la dimensión influencia del líder, lo que nos deja ver la importancia y correlación que guarda esta variable con respecto a la generación del nivel de estrés.

Estos datos nos permiten apreciar y determinar que el estilo de liderazgo ejercido por los mandos que tienen personal a su cargo mantiene una alta relación con la generación de estrés que pueden generar en sus subordinados, razón por la cual es necesario capacitar a los empleados con personal a su cargo para que ejerzan un correcto estilo de liderazgo, el que más se adecue a las necesidades y al personal que tienen que dirigir.

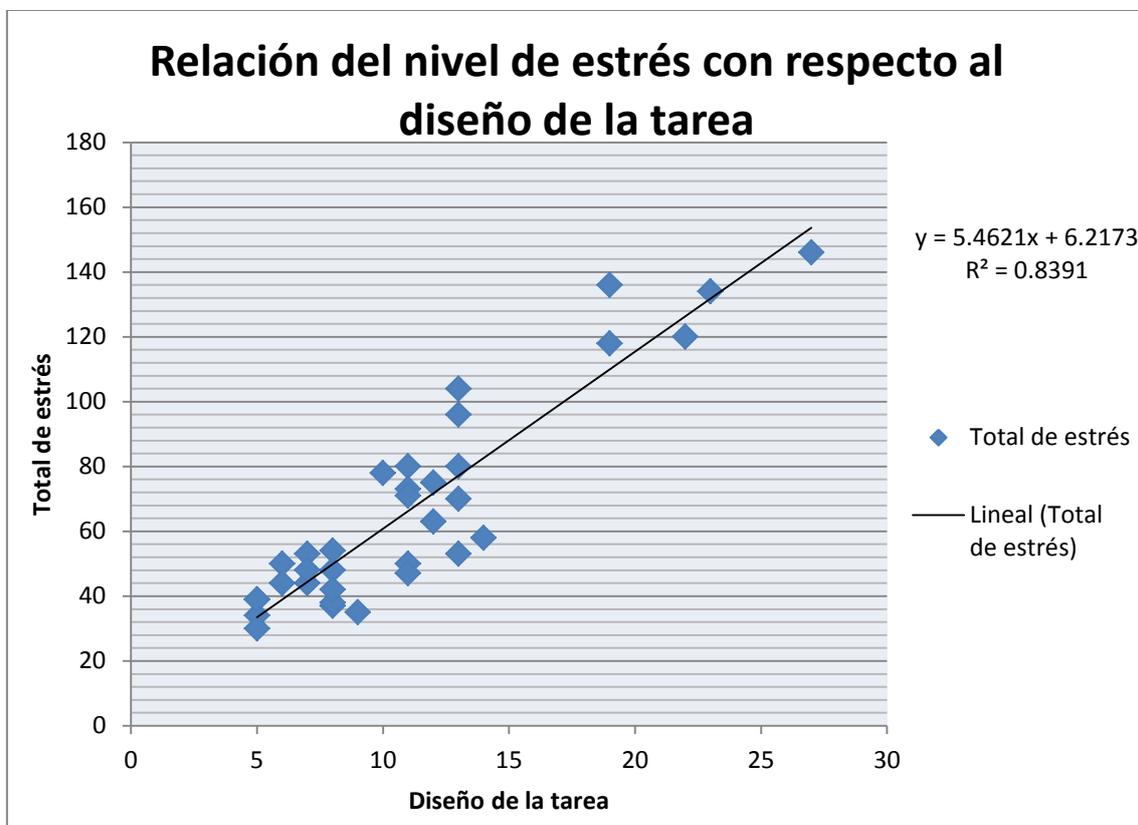
De esta manera encontramos respuesta a la interrogante de investigación planteada al inicio de este trabajo sobre la influencia del liderazgo en la generación de estrés, que en el caso del universo de empleados encuestados no refleja un porcentaje importante de ellos con niveles altos de estrés, por lo que podemos concluir que para esta unidad de negocios el estilo de liderazgo ejercido por el personal que tiene subordinados es adecuado para la mayoría de ellos, de acuerdo a las circunstancias del entorno.

En este sentido, es importante resaltar que hemos alcanzado uno de los objetivos específicos planteados para esta investigación al determinar el impacto que tiene el estilo de liderazgo ejercido por los jefes de área en los empleados para que estos obtengan determinado nivel de estrés, pues como mencionamos anteriormente la relación entre el liderazgo y la presencia de estrés es significativamente positiva y que afortunadamente en la organización donde se realizó el estudio el análisis de los datos e información no se obtuvo un número amplio de personal con niveles altos de estrés.

5.5 Correlación de Pearson y regresión lineal del diseño de tarea respecto del nivel de estrés detectado

El mismo análisis de correlación de Pearson, así como la regresión lineal realizada para la variable influencia del líder se aplicó con la otra variable objeto de estudio de esta investigación denominada “diseño de puesto” para observar el comportamiento de esta variable con respecto al nivel de estrés.

Gráfico 5.5 Correlación entre diseño de puesto y nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

El gráfico 5.5, nos muestra la dispersión de puntos los cuales representan los diferentes valores obtenidos en la categoría de estructura organizacional que evalúa el cuestionario emitido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que, como se dijo con antelación las situaciones evaluadas con esos ítems corresponden al diseño de puesto.

Previamente habíamos comentado que la regresión lineal es un método matemático que modela la relación entre una variable dependiente “y”, con las variables independientes “x”.

En el gráfico encontramos la ecuación de regresión con valores que definen la recta que mejor ajusta a los datos obtenidos; donde “a” es igual a 5.4621 y es este valor el que determina la pendiente de la recta, “b” es igual a 6.2173 y es, la ordenada al origen el punto donde inicia la recta, la cual en este caso es ascendente y con signo positivo, lo que nos permite entender que el grado de relación y predicción que tiene el diseño de la tarea sobre el nivel de estrés es fuerte.

De igual forma, observamos una dependencia directa puesto que al aumentar la variable independiente diseño del puesto aumenta la variable dependiente nivel de estrés.

Uno de los principales usos de dicha recta es el de predecir o estimar los valores de Y que obtendríamos para distintos valores de X. Mientras mejor sea la predicción, mejor es el modelo para explicar el fenómeno.

Esta relación se confirma en la tabla 5.5

Tabla 5.5 Correlación entre diseño de puesto y nivel de estrés

		Correlaciones	
		Diseño de Puesto	Nivel de estrés
Diseño de Puesto	Correlación de Pearson	1	.916**
	Sig. (bilateral)		.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	970.941	5303.412
	Covarianza	29.422	160.709
	N	34	34
	Correlación de Pearson	.916**	1
Nivel de estrés	Sig. (bilateral)	.000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	5303.412	34524.618
	Covarianza	160.709	1046.201
	N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

En esta tabla confirmamos la tendencia de la recta en la gráfica 5.5, al mostrar una correlación estadísticamente positiva con una relación de .916 entre el diseño de puesto y el nivel de estrés muy similar, aunque un poco menor a la relación existente entre la influencia del líder y el nivel de estrés, lo que nos permite confirmar que ambas variables independientes son ciertas y confiables para el estudio realizado.

De igual forma brinda la certeza de una correcta identificación del nivel de estrés para cada uno de los encuestados.

A continuación mostramos el análisis de la regresión lineal realizado, considerando la variable independiente del diseño de puesto para identificar el grado de determinación que tiene este en el nivel de estrés.

Tabla 5.5.1 Regresión lineal para determinar el porcentaje de influencia del diseño de puesto en el nivel de estrés

Resumen del modelo					
Modelo	Estadísticos de cambio				
	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	.839 ^a	166.822	1	32	.000

a. Variables predictoras: (Constante), Diseño de Puesto

Fuente: Elaboración propia, a partir de base de datos, generada con encuestas aplicadas.

La tabla 5.5.1, confirma el dato obtenido en el gráfico 5.15 al mostrar un porcentaje de influencia de 83.9 que tiene el diseño de puesto sobre el nivel de estrés, el cual es estadísticamente significativo.

Otra de las interrogantes de investigación planteadas para el presente trabajo encuentra respuesta con los datos obtenidos de esta regresión lineal al considerar que el diseño de puesto está fuertemente asociado a la generación de estrés en los empleados de la organización, ya que se establece en 83.9%, un porcentaje significativo y relevante.

Ahora bien considerando que el porcentaje de influencia del diseño de tarea en el nivel de estrés es alto para el caso de los empleados encuestados no es tan notorio pues un 67% de ellos mantiene un bajo nivel de estrés, sin embargo nos permite demostrar que aplicando el mismo instrumento en una población diferente, la determinación de estrés a consecuencia del diseño de puesto esta significativamente correlacionada.

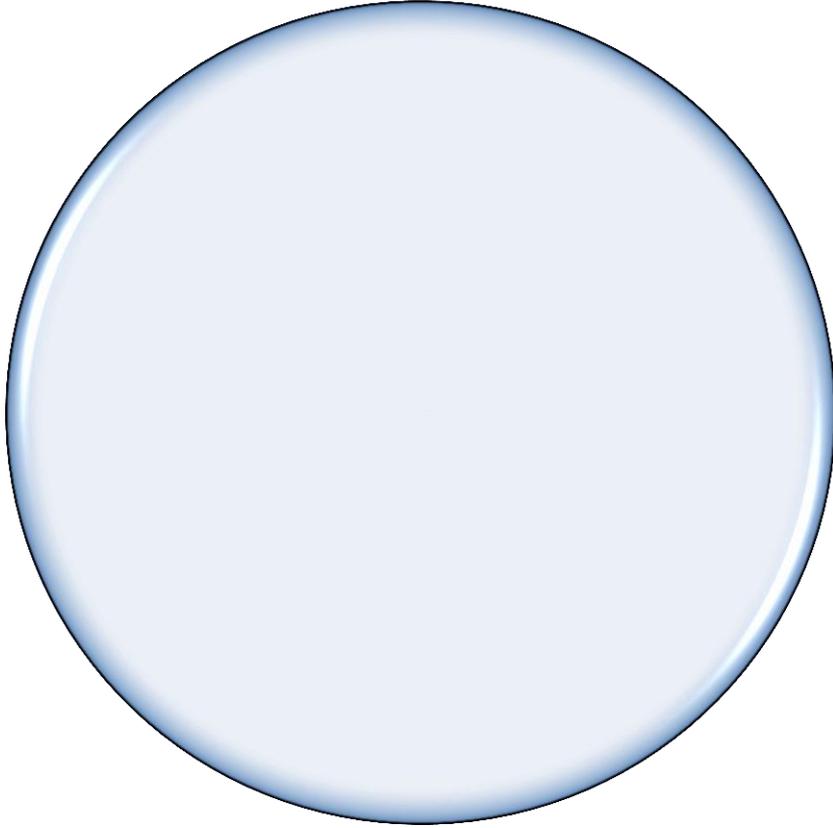
En la misma línea de ideas se confirma que hemos alcanzado el segundo objetivo específico planteado para el presente trabajo en el cual nos fijamos identificar el grado de correlación que tiene el diseño de tarea en el nivel de estrés.

Al lograr alcanzar ambos objetivos específicos, por consiguiente se está logrando el objetivo general planteado, todo ello es posible gracias al análisis

estadístico establecido para la obtención de la información necesaria que nos permita reiterar el alcance de los objetivos.

Esto es consistente con la figura 1.2, Matriz de congruencia, donde al final se observa, como el análisis de las variables independientes nos llevan a entender la influencia y relación directa que tienen en la variable dependiente, en este caso el estrés laboral, es decir, la influencia que tienen tanto el diseño de tarea como la influencia del liderazgo en determinar el nivel de estrés laboral en los empleados; a la vez que observamos que al lograr cada uno de los objetivos específicos se le da respuesta a cada interrogante de investigación planteada.

La interrogante de investigación número tres es contestada al encontrar que efectivamente tanto la influencia del líder como el diseño de tarea son ampliamente determinantes para la generación de niveles de estrés, sin embargo, no debemos olvidar que existen otros factores y elementos que de igual forma son detonantes de niveles de estrés como los ambientales, el respaldo del grupo, la falta de cohesión, la tecnología y en ocasiones hasta el propio carácter de los individuos, lo que deja una gran ventana de oportunidades para futuras investigaciones las cuales pueden considerar más variables independientes a las cuales medir su influencia en la determinación de los niveles de estrés.



Conclusiones

A lo largo del desarrollo de la presente investigación hemos encontrado diferentes datos interesantes, otros reveladores, con respecto al nivel de estrés que poseen los empleados de la unidad de negocios objeto de estudios y sus principales estresores que lo ocasionan, por lo que podemos concluir que los niveles de estrés para esta población de estudio son de 79.4% tienen un nivel bajo de estrés, el 5.9% de los empleados se encuentran en un nivel intermedio de estrés, y solo el 14.7% de los encuestados tienen un nivel de estresado, cabe resaltar que entre los encuestados ninguno de ellos alcanzo el nivel alto de estrés considerando las 7 áreas del cuestionario emitido por la OIT/OMS.

En esta población de estudio el Sexo no podría ser considerado como un elemento determinante del nivel de estrés pues por el giro de la empresa la población es mayoritariamente masculina con un 82% del total por lo que tienen una mayor probabilidad de ocurrencia de un nivel de estrés alto a diferencia del personal femenino que en esta población apenas equivale a un 18%; esto se ve reflejado al establecer la correlación entre estos dos elementos, siendo el 100% de los empleados con un nivel de estresados todos de sexo masculino y en cuanto a las mujeres solo el 33.3% de ellas alcanza el porcentaje de nivel intermedio de estrés que para su género es el nivel más alto reflejado entre los encuestados.

El estado civil preponderante en la población de estudio es el de estar casado, y son justamente los empleados que guardan este estado civil aquellos que resultaron con el nivel de estresados.

Y los empleados que resultaron con un nivel más bajo de estrés son aquellos que se encuentran solteros siendo estos el 100% de ellos; aunque solo representan el 14.71% de la población total.

En cuanto a la edad de los empleados se supondría que a mayor edad, mayor sería el nivel de estrés, sin embargo se obtuvieron datos que confrontan esta inercia encontrando que el 80% de los empleados con el mayor nivel de estrés detectado en la presente investigación, tienen un rango de edad de entre 31 a 40 años, divididos en dos rangos con el 40% cada uno de 31 a 35 y de 36 a 40

años y el 20% restante corresponde a empleados mucho más jóvenes con un rango de edad de entre 26 a 30 años.

Las áreas de trabajo en las que se ubican los empleados con mayor nivel de estrés son con un 20% de ellos el almacén, control presupuestal y construcción, y el área de calidad de vida es la que cuenta con el 40% de los empleados con mayor nivel de estrés, en parte se considera que el excesivo trato con el cliente directo en cuanto al servicio de postventa es el causante de este elevado porcentaje lo que tiene que ver directamente con el diseño de la tarea.

La antigüedad en los puestos de trabajo es otra determinante de los niveles de estrés en este apartado encontramos que del 100% de los empleados con un nivel de estresados el 80% se encuentra en los rangos de 3.1 a 5 años y los empleados que tienen más de 9 años de antigüedad con un 40% respectivamente, mientras que el 20% restante corresponde a empleados con una antigüedad de entre 5.1 a 7 años.

La opinión colectiva propondría la idea de que a mayor número de personas a su cargo impondría un mayor nivel de estrés, sin embargo este dato resulta falso en la población encuestada pues el 80% del personal con el más alto nivel de estrés para estos encuestados son aquellos empleados que no tienen a nadie como subordinado y solo es el 20% de empleados que tienen 4 subordinados a su mando quien resulto con nivel de estresado en la encuesta, por lo que se concluye que en este caso el tener o no subordinados es irrelevante para la obtención de estrés laboral.

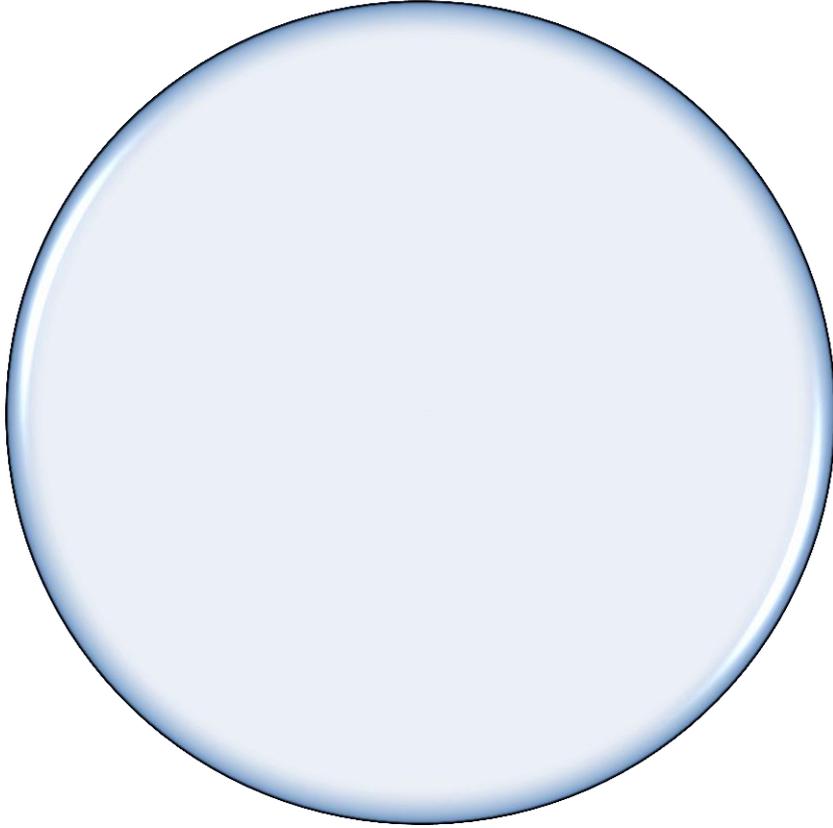
Con respecto a las dos variables objeto del presente estudio se determinó que ambas mantienen una correlación positiva y estadísticamente muy fuerte para determinar el nivel de estrés en los empleados teniendo una correlación de Pearson de .932 en el caso de la influencia del líder y de un .916 del diseño de la tarea con respecto al nivel de estrés, lo que los hace elementos importantes a considerar en la determinación del grado de estrés.

En cuanto al porcentaje de influencia que tienen las dos variables independientes para determinar o influir sobre la variable dependiente se

obtuvo un 86.8 % para la variable influencia del líder y un 83.9% en la variable diseño de la tarea, lo que las vuelve estadísticamente significativas.

Como conclusión final determinamos que el estudio de ambas variables es importante para considerar en esta organización y que no existen niveles alarmantes de estrés entre la población de estudio al momento de la recogida de datos a través de las encuestas, por lo que se entiende es una organización sana en cuanto a las áreas evaluadas, con algunos focos de alerta donde se tiene la oportunidad de realizar actividades que eliminen estas posibles amenazas y que impulsen a la misma a crecer no solo como organización sino también a los individuos como personas.

Este proyecto contribuye al estudio del estrés en su clasificación laboral, para considerar al capital humano no solo en la parte física si no emocional, estableciendo la oportunidad de crear conciencia sobre las condiciones en las que los empleados desarrollan sus actividades, entendiendo el entorno que les rodea y el margen de acción que cada uno de ellos tiene para ingerir en el mismo, con este proyecto buscamos que los directivos de la unidad de negocios analizada tomen las medidas pertinentes para cuidar la integridad emocional de sus empleados y tener una plantilla eficaz, eficiente pero sobre todo un ambiente de trabajo sano y productivo.



Referencias
bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2002). *Informe* [Online]. Disponible en <http://europe.osha.eu.int/> OSHA, consultada el 11 de Mayo del 2014

Albaladejo, R., Villanueva R., Ortega P., P Astasio, ME Calle y V Domínguez. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Especializada en Salud Pública*; 78: 505-516 ESPAÑA.

Agüera Ibañes, E. (2004). Liderazgo y compromiso social. México

Análisis de puestos de trabajo. (s.f.). Extraído el 10 de Noviembre de 2013 desde <http://www.liderazgoymercadeo.com>

Atalaya P., M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial data.

Banchs Morer, R.M., González Villegas, P. y Llacuna Morera, J. (1997). *Medidas preventivas de estrés laboral*. Ed. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Barcelona España.

Barría González, G. (2012). Principales factores asociados al estrés laboral de los bibliotecólogos en Chile. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 77*. Chile.

Blandin, Jaicy y Martínez Araujo, Danilo. (2005). Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo". *Archivos venezolanos de Psiquiatría y Neurología* Vol. 51/No. 104 Enero- Junio Venezuela.

Bernal Agudo, J.L. (2001). Liderar el cambio: El liderazgo transformacional. Departamento de ciencias de la educación, Universidad de Zaragoza, España.

Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción consultada el 29 de Enero del 2014 desde <http://www.cmic.org/>

Carrasco Carrasco, J. (2009). Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local. *Revista electrónica CEMCI*. Murcia, España.

Casas geo (s.f.) Extraído el 03 de Febrero del 2014 desde <http://www.casasgeo.com>

Chacín-Almanza, B., Corzo-Álvarez, G., Rojas-González, L., Rodríguez-Chacín, E. y Corzo-Ríos, G. (s.f). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera, Venezuela, extraído el día 08 de Febrero del 2014 desde http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0535-51332002000400006&script=sci_arttext

Chiavenato, I. (2001). Administración de recursos humano. Los Angeles: Mc Graw Hill.

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (Unión General de Trabajadores). (2002) Guía para la prevención de riesgos laborales, “estrés laboral” .Madrid, España consultada en: http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2002_Guia_Estres_Laboral.pdf

Contreras T. F., Juárez A. F. y Murrain K. E. (2008). Influencia del Burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y auxiliares de enfermería. *Pensamiento Psicológico*. Vol. 4, N°11, pp. 29-44, Colombia.

Domínguez Fernández, J.M. (2010) Estrés laboral por acoso moral en el trabajo síndrome de Burn-out, y su relación con el auto concepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud. Tesis inédita de Doctorado. Universidad de Granada, España.

El análisis y diseño de puestos: Un concepto general. (s.f.) Extraído el 15 de Noviembre de 2013 desde <http://www.rrhh-web.com/downloads/analisis%20de%20puesto%20general.pdf>

El Financiero Consultado el día 11 de Febrero del 2014 desde <http://www.elfinanciero.com.mx/>

Fernández López, A. M. (2005). Análisis y descripción de puestos de trabajo.

Gabinete de seguridad y salud laboral. (2005). *El estrés en el ámbito laboral*, Edita: Unión Sindical Obrera. Madrid, España.

Gamero, N., González-Romá, V., & Peiró, J.M. (2008). The influence of intra-team conflict on work teams' affective climate: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 1-24.

Gil-Monte P. R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: *la Psicología de la Salud Ocupacional*. Universidad de Valencia, España

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 2 (15) 261-268.

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 135-149.

Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería. *Psicología en Estudio*, 7, 3-10.

- Gil-Monte, P. R., Núñez-Román E. M., Selva-Santoyo Y. (2006) Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - 2006, Vol. 40, Núm. 2 pp. 227-232.* España
- Gómez Mejía, L.R., Balkin, D. y Cardy, R.L. (1995). *Managing Human Resources*, (en línea), Boston Prentice Hall
- Grau Armand, F. D.I, Suñer R., Prats, M. y Braga F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Especializada en Salud Pública.* 83: 215-230 N.º 2 - Marzo-Abril 2009, España.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación.* Ed. Mc Graw Hill. México
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2013). Comunicado No: 023 del 20 de Febrero del 2013. Modificar hábitos alimenticios y controlar estrés, medidas para prevenir colitis nerviosa. México D.F.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía Consultada el 15 de Enero del 2014 desde <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/secundario/construcción/default.aspx?tema=E>
- Labrador, F.J. (1993). *Estrés. Trastornos psicofisiológicos.* Madrid. Ed. Eudema.
- Las pymes de la industria de la construcción. Extraído el 25 de Enero del 2014 de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17820/Capitulo3.pdf>
- Levicki, C. (1988). *The Leadership Gene: The Genetic Code of a Lifelong leadership career.*

- López Belkys, M. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani". (Tesis inédita de Especialista en gerencia de servicios asistenciales en salud). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- López Montesinos, M.J. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*. (Tesis Doctoral Inédita). Universidad de Murcia, España.
- Martínez Olivares, J. R. (2012). *Factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal administrativo de la dirección de educación secundaria y servicios de apoyo (SEIEM)*, (Tesis de Maestría) Instituto Politécnico Nacional. México D.F.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press
- Mc Ewen, Bruce y Sapolsky, Robert. (2008) El estrés y su salud, *The Hormone Foundation*.
- Medina Aguilar, S.; Preciado Serrano, M.L. y Pando Moreno, M. (2007) *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos* Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara, México.
- Mexican Business Consultada el 27 de Enero del 2014
<http://www.mexicanbusinessweb.mx/sectores-productivos-de-mexico/sectorproductivoconstruccionmexico/>
- Michie, S., & Gootie, J. (2005). Values, emotions and authenticity: Will the real leader please stand up? *The leadership Quarterly*, 16, 441-457.

Moreno, B., Oliver, C., Aragonese, A. (1991) Manual de Psicología clínica aplicada. pp. 271- 284. Madrid, España.

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Informe para el debate de la Reunión tripartita sobre la industria de la construcción en el siglo XXI: su imagen, perspectivas de empleo y necesidades en materia de calificaciones, La industria de la construcción en el siglo XXI: su imagen, perspectivas de empleo y necesidades en materia de calificaciones.* Ginebra, Suiza

Organización Internacional del Trabajo Consultada el 15 de Agosto del 2013 desde www.oit.org.mx

Pearce, C.L., & Conger, J.A. (Eds) (2003). *Shared Leadership: Reframing the hows and whys of leadership.* Thousand Oaks, CA, Sage Pub.

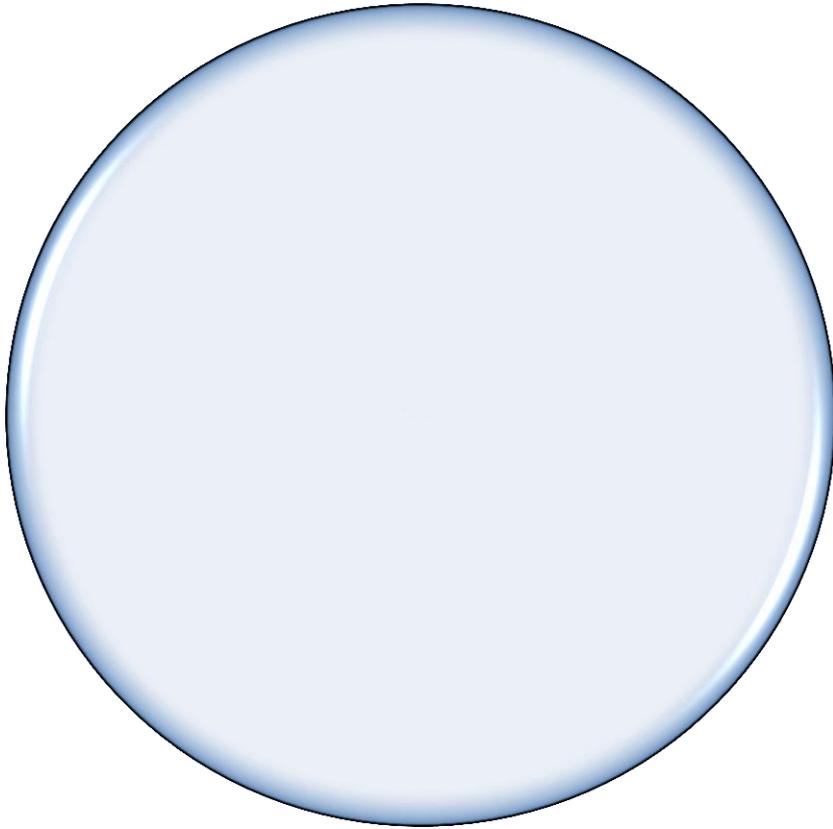
Peiró, J. M. & González-Romá, V. (2003). *Collective stress appraisal in health care units. Does leader-members interaction matter?* VIII European Conference on Organizational Psychology and Health Care, 8-11 October, Vienna, Austria.

Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional,* Universidad de Valencia e IVIE.

Poo Rubio, A. (2003). *El sector de la construcción en México. Arquitectura CYAD administración para el diseño.* Extraído el 28 de Enero del 2014 desde http://administracionytecnologiaparaeldisenio.azc.uam.mx/publicaciones/2003/6_2003.pdf

Rescalvo Santiago. F. y de la Fuente Martín, J. M. (2004). *Concepción y Diseño del Puesto de Trabajo.* Ed. Junta de Castilla y León. España

- Rubio Jiménez, J. C. (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria, Departamento de Psicología y Sociología de la Educación*. (Tesis Doctoral inédita). Universidad de Extremadura, Badajoz, España.
- Sánchez Cortés, M. A. (2012) *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A. En la ciudad de Ambato en el período Marzo – Mayo de 2009*. Ecuador.
- Shinn, M., Rosario, M., March, H. y Chestnut, D. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46 (4) 864-876
- Starrin, B., Larsson, G. y Styborn, S. (1990). A review and critique of psychological approaches to the burn-out phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4 (2) 83-91.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Tordera, N., González-Roma, V., & Peiró, J.M. (2008). The moderator effect of Psychological climate on the relationships between leader-member exchange (LMX) quality and role overload. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 55-72
- Trujillo Vargas, C. M. y García Londoño, C. (2007). Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI. (Tesis de Ingeniería Inédita) Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.



Anexo

Anexo Encuesta aplicada para la obtención de datos

Favor de marcar la casilla que corresponda a tus datos socio demográfico.

Los datos emitidos en la presente encuesta son **TOTALMENTE CONFIDENCIALES**

GENERO		ESTADO CIVIL		No. DE HIJOS		EDAD			
MASCULINO		SOLTERO		NINGUNO		20-25 AÑOS		46-50 AÑOS	
FEMENINO		CASADO		UNO		26-30 AÑOS		51-55 AÑOS	
		VIUDO		DOS		31-35 AÑOS		56-60 AÑOS	
		SEPARADO		TRES		36-40 AÑOS		61-65 AÑOS	
		DIVORCIADO		MAS DE TRES		41-45 AÑOS		MAS DE 65 AÑOS	

AREA DE TRABAJO				ANTIGÜEDAD		PERSONAL A CARGO	
ADMINISTRACIÓN		DESARROLLO HUMANO		0-1 AÑO		NINGUNO	
ALMACEN		ELECTRIFICACIÓN		1.1-3 AÑOS		UNO	
CALIDAD DE VIDA		PROMOCION		3.1-5 AÑOS		DOS	
CONTROL PRESUPUESTAL		PROYECTOS		5.1-7 AÑOS		TRES	
CONSTRUCCIÓN		SEGURIDAD E HIGIENE		7.1-9 AÑOS		MAS DE TRES	
COSTOS		SUMINISTROS		MAS DE 9.1 AÑOS			

PROFESIÓN:

PUESTO:

Contesta con honestidad las siguientes preguntas marcando la casilla que consideres adecuada la cual describe la frecuencia con la que la condición descrita es fuente de estrés en tus labores diarias.

1.- La gente no comprende la misión y metas de la organización.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

4.- El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

5.- Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

6.- Mi supervisor no me respeta.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

8.- Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

10.- La estrategia de la organización no es bien comprendida.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

11.- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

12.- Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

13.- Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

14.- No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

17.- Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

18.- Mi equipo se encuentra desorganizado.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

19.- Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

20.- La organización carece de dirección y objetivo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

21.- Mi equipo me presiona demasiado.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

22.- Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

23.- Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

24.- La cadena de mando no se respeta.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------

25.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

1 NUNCA	2 RARAS VECES	3 OCASIONALMENTE	4 ALGUNAS VECES	5 FRECUENTEMENTE	6 GENERALMENTE	7 SIEMPRE
---------	---------------	------------------	-----------------	------------------	----------------	-----------