

Análisis del estrés laboral en el área administrativa de Fernández y Cía. S.A.

Ana María Hoyos Ramírez
Valentina Orozco Gómez
María Paulina Serna Rendón

Trabajo de Grado para Optar al Título de Profesional en Psicología

Asesor
Luis Felipe Londoño

Institución Universitaria de Envigado

2017

Nota de Aceptación

Jurado

19/04/2017

Agradecimientos

En primer lugar queremos agradecer a nuestros padres ya que ellos son y serán el motor más grande en la vida de cada una, capaces de motivarnos en los momentos en los cuales necesitamos una voz de aliento.

También queremos agradecer a nuestro asesor Luis Felipe Londoño, por su perseverancia, enseñanza, paciencia y conocimiento brindado a lo largo de este proceso.

Por ultimo un agradecimiento especial a Fernández y Compañía por brindarnos el espacio y la oportunidad para realizar la presente investigación.

Tabla de Contenido

- 1. Introducción**
- 2. Planteamiento del problema**
- 3. Pregunta de Investigación.**
- 4. Justificación**
- 5. Objetivos**
 - 5.1 Objetivo General**
 - 5.2 Objetivos Específicos**
- 6. Antecedentes**
 - 6.1 Antecedentes locales**
 - 6.2 Antecedentes nacionales**
 - 6.3 Antecedentes internacionales**
- 7. Marco teórico**
 - 7.1 Principales teóricos, teorías asociadas y definiciones de estrés**
 - 7.2 Modelos de estrés**
 - 7.2.1 Estrés laboral episódico**
 - 7.2.2 Estrés laboral crónico**
 - 7.2.3 Modelo demanda – control – apoyo social**
 - 7.2.4 Modelo esfuerzo - recompensa**
 - 7.2.5 Modelo de ajuste persona - entorno**
 - 7.2.6 Modelo estrés enfermedad**
 - 7.2.7 Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman**
 - 7.2.8 Modelo cibernético de estrés laboral de Edwards**
 - 7.2.9 Teoría de la activación cognitiva de estrés de Meurs**

7.3 Relaciones directas

7.4 Acontecimientos estresantes en el trabajo

8. Diseño metodológico

8.1 Metodología

8.2 Nivel de investigación

8.3 Diseño

8.4 Población

8.5 Instrumento

8.6 Consideraciones éticas

9. Análisis de resultados

10. Discusión

11. Conclusiones

12. Recomendaciones

13. Anexos

14. Referencias

Lista de Tablas

Tabla I. Genero	57
Tabla II. Rango de edad	57
Tabla III. Escolaridad	57
Tabla IV. Estado civil	58
Tabla V. Tipo de vivienda	58
Tabla VI. Tipo de transporte	59
Tabla VII. Estrato socioeconómico	59
Tabla VIII. Área a la que pertenece	60
Tabla IX. Salario	60
Tabla X. Presencia/No presencia total en escalas G y S.	61
Tabla XI. Acontecimientos relevantes en escala G	62
Tabla XII. Acontecimientos relevantes en escala S	62
Tabla XIII. Afectación en el tiempo en escala G	63
Tabla XIV. Afectación en el tiempo en escala S	64
Tabla XV. Intensidad en Escala G	64
Tabla XVI. Intensidad en escala S	65
Tabla XVII. Relevancia de categorías evaluadas.	66
Tabla XVIII. Situaciones Estresantes/Categoría Personal	66
Tabla XIX. Situaciones Estresantes/Categoría Grupal	68
Tabla XX. Situaciones estresantes/Categoría Intralaboral	69
Tabla XXI. Situaciones estresantes /Categoría Extralaboral	70

Lista de Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

Anexo 2. Instrucciones escala (G)

Anexo 3. Preguntas escala (G)

Anexo 4. Instrucciones escala (S)

Anexo 5. Preguntas escala (S)

Anexo 6. Hoja de respuesta escalas de apreciación del estrés

Anexo 7. Cuestionario

Anexo 8. Link del cuestionario

Resumen

El presente trabajo contiene una descripción acerca de los principales acontecimientos estresantes presentes en la empresa Fernández y Compañía, para este estudio se tuvieron en consideración las variables personales, laborales y organizacionales con mayor relevancia en el personal del área administrativa de la empresa. La metodología que se utilizó fue de corte cuantitativo, diseño trasversal no experimental y con un nivel de profundidad descriptivo. Se utilizó la batería EAE (escalas de apreciación del estrés) de la cual se aplicaron la escala general (G) y la escala socio-laboral (S); además, se elaboró y aplicó un cuestionario para identificar acontecimientos estresantes de nivel organizacional presentes en los colaboradores de la compañía; lo anterior permitió identificar la presencia de estrés en los colaboradores, el cual se evidenció en los ámbitos investigados, por último se logró destacar que el factor económico es el que más genera estrés desde la percepción de los investigados.

Palabras clave

Estrés, acontecimientos estresantes, ámbito personal, ámbito laboral, ámbito organizacional.

Abstract

This paper contains a description of major stressful events in company FYC, for this study they took into account the personal, work and organizational variables with a greater relevance in personnel who is in the administrative area of the company. The methodology used was quantitative, sectional design and a deep level of depth description. Scales Stress Assessment (SEA) were applied, corresponding to the General (G) and the social and labor scale (S). Also, a questionnaire was developed to identify stressful events present in the organizational level amongst employees of the company; The above allowed to identify the presence of stress in the collaborators, which was evidenced in the areas investigated, finally it was possible to emphasize that the economic factor is the one that generates more stress from the perception of the investigated ones.

Introducción

Teniendo en cuenta los postulados de Navarro en el año 2000, hoy la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, Navarro, (2000), basados entonces, en lo que representa ese factor humano al interior de una empresa el presente trabajo de investigación trata como principal aspecto, el estrés dentro de los colaboradores administrativos de Fernández y Compañía, evaluando este en los ámbitos personal, laboral y organizacional.

Para entender el hecho principal a tratar, es importante resaltar que el estrés de manera general es entendido como la experiencia que enfrenta una persona, la cual es percibida como una demanda excesiva o amenazante, difícil de controlar y que puede tener consecuencias negativas, cabe resaltar que el estrés puede hacer parte de la vida diaria de cualquier individuo, Se debe de tener en cuenta que debido a esa percepción de la que se habla inicialmente, el estrés puede ser experimentado de muchas formas de acuerdo a la persona que lo vivencia, lo que puede convertirlo en un malestar general con un sinnúmero de síntomas y dificultades específicas sufridas de manera particular por cada individuo.

Es necesario mencionar que en esta investigación se tuvieron en cuenta los acontecimientos estresantes propios del ámbito personal, laboral y organizacional presentes en los empleados, y que podrían llegar a desencadenar situaciones estresantes en los sujetos de dicha institución, además, esta se hizo por medio de una metodología cuantitativa guiada por unas variables a reconocer, establecidas en los objetivos y que tienen como función identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los evaluados, determinar los acontecimientos estresantes laborales en estos y por otro lado establecer los acontecimientos propios de los

procesos organizacionales, que generan mayor estrés en los empleados del área administrativa de F y C. La población evaluada corresponde a 26 personas del área administrativa a las cuales les fueron aplicadas la batería de escalas de apreciación del Estrés (EAE), correspondientes a la general (G) y la escala socio-laboral (S), desarrolladas por J.L. Fernández Seara y M.Mielgo Robles, además, se elaboró y aplicó un cuestionario para identificar acontecimientos estresantes de nivel organizacional presentes en los colaboradores de la compañía.

Los resultados más representativos de las escalas y el cuestionario aplicados, revelaron la presencia de estrés en los participantes de la investigación. De acuerdo con la escala G (general) el estrés está relacionado con las deudas, prestamos, hipotecas y el exceso de trabajo que pueda enfrentar el empleado, mientras la escala S (socio laboral) halla como estresantes aspectos referentes a no haber conseguido los objetivos propuestos y la situación económica propia o de la familia, por último, según lo evaluado en el cuestionario, los empleados consideran que en la compañía no se realizan actividades que promuevan el esparcimiento y la salud mental lo cual es percibido como estresante.

Planteamiento del problema

A lo largo de la historia, la modernización le ha creado al hombre la necesidad de acoplarse a las demandas del medio, en cuanto a los temas ambientales, culturales, sociales, políticos y económicos, este último ha traído consigo la implementación de nuevas formas de economía, entre estas, la instauración de la organización ya sea como unidad social o administrativa, siendo la primera la que atiende las necesidades básicas del ser humano, y la segunda, como parte del proceso administrativo en el sentido de organizar, estructurar e integrar los recursos, Chiavenato, (2010).

Este trabajo está enfocado en la organización como unidad laboral, administrativa y operativa, por lo cual es importante tener claro lo que implica el termino organización; es un grupo de personas que tienen una meta en común, para el alcance de esta necesita trabajar de manera estructurada, identificando, clasificando y asignando las actividades a cumplir. Cuando al interior de una organización se buscan resultados, surge la necesidad de establecer un orden, el cual se ve representado en la jerarquización no solo de funciones sino de roles. Resulta importante aclarar que esta existe solo cuando: hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común y hay que tener en cuenta que entre persona y persona varía la contribución y la forma como esta es recompensada por parte de la organización. La organización, capítulo II. (Sf.).

Para facilitar tanto el estudio de las relaciones entre individuos y organizaciones, como el estudio propio de la administración de recursos humanos, se consideran a las organizaciones, a los grupos y a las personas como sistemas abiertos en interacción continua con sus ambientes Chiavenato, I. (2007). Lo anterior se refiere a el enfoque sistémico dentro de la administración de recursos humanos, en el cual pueden encontrarse tres niveles, los cuales son abordados desde la perspectiva de micro, meso y macro, que en el presente trabajo, se pueden evidenciar en el ámbito personal, laboral y organizacional Chiavenato, I. (2007).

La identificación de los factores estresantes propios de cada ámbito anteriormente mencionados se logró, inicialmente, por medio de la aplicación de la batería EAE (escalas de apreciación del estrés), de la cual se aplicaron la escala general (G) y la socio laboral (S), la primera tiene como objetivo ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto, cuenta con 53 elementos distribuidos en 3 temáticas: Salud, relaciones

humanas, estilo de vida y asuntos laborales y económicos, y la segunda escala (S) tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: Trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Lo anterior se complementó con la creación y aplicación de un cuestionario que contiene 36 preguntas, el cual dio cuenta de los procesos organizacionales propios de la interacción de los participantes con la organización, es decir, con Fernández y compañía.

Resulta importante aclarar que un acontecimiento es un evento o una situación que, por contar con alguna característica extraordinaria, adquiere relevancia y logra llamar la atención Pérez, J y Merino, M. (2012) basados en esta definición en el presente trabajo se habla de acontecimientos estresantes, asumiendo que aquellos que son percibidos de manera negativa por el sujeto tienden a ser potencialmente generadores de estrés.

El presente trabajo, como ya se ha mencionado, tuvo lugar en Fernández y Compañía, una comercializadora y distribuidora de soluciones de madera que lleva más de 50 años en el mercado y que se ha caracterizado por ser muy tradicional y tener gran conocimiento en el sector maderero, sin embargo en los últimos años se ha transformado de manera notoria, transformación que actualmente es mucho más evidente y que ha venido afectando los procesos organizacionales de esta, y teniendo en cuenta que estos procesos ayudan a denotar un camino para las personas que están inmersas en el ámbito laboral y se utilizan para darle un orden a las tareas u objetivos de una empresa, ayudando a ejecutarlos de la forma más efectiva, resulta relevante realizar la presente investigación, tomando como punto de partida que estos cambios puedan resultar para los empleados como la principal fuente de estrés.

Dentro de los procesos organizacionales se deben de tener en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la interacción, comunicación y adaptación que tiene un sujeto al área laboral, los cuales intervienen de manera directa a la consecución de resultados, aspectos que en Fernández y compañía se han visto afectados a raíz de la reestructuración interna ya mencionada y que le da relevancia a esta investigación.

“El ser humano, el cual es eminentemente social e interactivo; no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes...” Chiavenato, I (2004), y es un elemento indispensable de la organización. Toda esta dinámica, compuesta por una infinidad de interacciones, se da delimitada en un tiempo y espacio, generalmente, requiere de recursos del medio ambiente, los cuales son tomados y transformados para lograr un producto terminado y/o servicio.

En la estructura de esta (F&C) organización en particular se pueden identificar 2 áreas, la administrativa y la operativa, esta última corresponde al área de producción y allí se desempeñan la mayor parte de los empleados de la organización, es decir 76 personas, frente a 26 que hacen parte del área administrativa y que son la población objetivo de esta investigación, hay que tener en cuenta que la demanda productiva y la cantidad de personas involucradas en atender esta, es directamente proporcional. Cuando la organización, por esta demanda, se ve obligada a crecer en las dos áreas ya mencionadas, es decir aumenta el número de empleados en cada una de estas, las necesidades de quienes participan en ellas tienden a crecer proporcionalmente, situación que generalmente pone en manifiesto necesidades más complejas para la organización y quienes hacen parte de esta, lo cual actualmente se evidencia en F y C, donde la organización ha cambiado y por lo tanto las necesidades también.

Abordando la importancia que tiene el talento humano para las organizaciones actuales, y partiendo de la psicología como disciplina científica que vela por la salud

mental del mismo, se puede identificar que existe una relación entre la búsqueda de resultados a nivel organizacional y el bienestar de las personas involucradas en el alcance de este, es precisamente esta relación a lo que normalmente se le conoce como psicología organizacional, que busca comprender, evaluar, intervenir y potenciar el papel del humano en el ámbito laboral. Los estudios de esta rama de la psicología están enfocados a la conducta del hombre en las organizaciones; se concentra en la administración de las personas, enfatizando la importancia del elemento humano, dentro de la misma busca intervenir aspectos como el estrés, las preocupaciones, etc, que al afectar a la persona de manera directa, dificultan la efectividad y productividad.

Fernández y Compañía, como ya se mencionó, es una organización que desde hace algún tiempo atraviesa una reestructuración que está afectando la dinámica organizacional y que ha traído consigo situaciones como despidos y cambios en los procedimientos, lo anterior ha hecho que en el área de gestión humana surja cierta preocupación por el bienestar de los empleados, principalmente pensando que la vulnerabilidad en cuanto al estrés ha aumentado y puede afectar no solo a los colaboradores de esta sino a la compañía en general, es por ello que esta investigación resulta relevante en cuanto le es brindada a la empresa una primera visión acerca de su situación frente al estrés, lo cual no se ha hecho antes, y les permitirá hacer una intervención futura basada en los resultados obtenidos.

Por otro lado hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral de un sujeto no se da únicamente por la consecución de resultados a nivel laboral, sino que se relaciona con múltiples aspectos del entorno, tanto factores laborales como no laborales, estos últimos son entendidos como el conjunto de estímulos que tiene un sujeto por fuera de la organización o psicosociales, estos son: la familia, el tráfico, la distancia, el clima y otros aspectos a los que se puede enfrentar una persona por fuera del ámbito laboral,

factores evaluados con la aplicación del cuestionario en el cual se indaga acerca de cuáles de estos resultan percibidos como estresantes por los empleados del área administrativa de la compañía.

Existen múltiples razones que justifican la interrelación presente en los aspectos antes mencionados, fundamentalmente que el trabajo representa la actividad vital más importante para el hombre y su desarrollo social. Es conocido que además de satisfacer sus necesidades económicas y de supervivencia, es fundamental para el desarrollo de una personalidad armónica, Finlay, (2003).

Uno de los elementos que se presentan en mayor medida, y que afectan no solo la productividad sino el bienestar del empleado en el ámbito personal y laboral, es el estrés, actualmente las empresas son conscientes de esto, por lo tanto se han visto en la necesidad de ocuparse de ello, en tanto puede ser una de las causantes del bajo rendimiento y de la deserción laboral, situación que se evidencia en F y C y que fundamenta la realización de este trabajo, ya que las consecuencias del estrés laboral no solo repercuten en el empleado y en la productividad de este, sino que también la empresa se ve afectada a nivel económico, en tanto es quien invierte sus recursos en la evaluación e intervención de lo anterior y de cualquier otro aspecto que se manifieste.

El estrés es uno o más acontecimientos de la vida de cualquier ser humano que pueden presentarse, un día como un simple dolor de cabeza o al día siguiente como una falla renal, es un suceso repentino, que puede variar de acuerdo a la intensidad y frecuencia con la que se presenta en el transcurso de la vida y la cotidianidad. Stephen Williams en el año 2004 en "Manejo del estrés en el trabajo" describe el estrés como un moldeamiento de una materia prima, dice que cuando al moldear algún material este tiene que ser expuesto a altas temperaturas para poder lograrlo, pero que si se excede el tiempo o la intensidad, este puede quebrantarse, destruirse o simplemente no generar el

resultado esperado. Así mismo actúa el estrés en las personas, si esta se expone a altos niveles del mismo su productividad no será la misma, y por ende los resultados esperados de esta y de la organización tampoco.

Si se relaciona lo anterior con Fernández y Compañía, y se tiene en cuenta lo que ya se había mencionado, se podría decir que en esta actualmente se está realizando una especie de “moldeamiento”, que alude a una reestructuración organizacional, la cual está trayendo a la compañía y sus empleados una tendencia a verse en mayor medida expuestos a niveles de estrés altos, ya que cuando una organización tradicional como esta, que siempre ha funcionado bajo parámetros ya establecidos desde hace tanto tiempo, se enfrenta a un proceso de crecimiento y reestructuración, se ve obligada a realizar cambios en cuanto al personal, los procedimientos y la manera de abordar el alcance de resultados, lo cual de alguna u otra forma los hace más propensos a que se presenten reacciones ante esto, y una de esas es el estrés, razón por la cual se considera importante atender este como una necesidad, que a estas alturas del proceso de transformación, ya es evidente.

Existen diferentes perspectivas sobre el estrés laboral. En una aproximación clásica, éste es considerado como: 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. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. 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, Peiro y Rodríguez, (2008), lo anterior guía esta investigación en cuanto se busca precisamente identificar, determinar y establecer aquellos estresores propios de los diferentes ámbitos

del sujeto, en este caso del empleado de F y C, buscando así cuáles de ellos se vivencian en mayor medida como estresantes y si estos son propios de la dinámica laboral y las relaciones que se dan al interior de esta, o si están relacionados con el ámbito personal del evaluado.

Otra perspectiva plantea el estrés laboral como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997).

Como se puede observar esta definición plantea al estrés laboral en mayor medida relacionado con el ámbito del trabajo y en las relaciones que el sujeto pueda experimentar al interior de este, lo cual concuerda con la manera en la que fue creado y estructurado el cuestionario donde las preguntas se plantearon de manera que indagaran por estas relaciones (con el equipo de trabajo, el jefe directo, el puesto de trabajo , etc), buscando además que develara cuál de ellas podría evidenciarse como mayor generadora de estrés.

Parafraseando a Williams, Stephen y Cooper (2004) el estrés puede clasificarse de acuerdo con las siguientes variables o aspectos: 1. estrés por Salud, el cual se evidencia cuando la persona concentra su atención de manera intensa en su salud o la de los demás; 2. las relaciones humanas, como su nombre lo indica se refiere al estrés producido por la interacción del sujeto con las demás personas de su entorno; 3. Estilo de vida, hace referencia al tipo de vida que lleva la persona en cuanto a la alimentación, el sueño, y sin duda alguna, como se desenvuelve en su vida cotidiana; 4. Asuntos laborales y económicos donde estarán discriminados otros sub ítems como trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo, que resumen al ser humano

desenvolviéndose en un ámbito en el que siempre busca su mejor desempeño y en el cual podría decirse, teniendo en cuenta que es el que más tiempo demanda, el sujeto está más propenso a padecer estrés.

Si bien en el párrafo anterior se mencionan algunas variables relacionadas con el estrés, para el presente trabajo, se abordaron la variable socio laboral y general, como escalas de estrés divididas, en la primera se evaluaron aspectos como la salud, las relaciones humanas, el estilo de vida y los asuntos laborales y económicos, y la segunda se focaliza su atención en el trabajo en sí mismo, el contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo.

En síntesis este trabajo se realiza a partir de la necesidad manifestada por parte de compañía, al verse vulnerable en cuanto al estrés debido a su situación actual, es por esto que se aplican dos escalas de apreciación de estrés y se crea y aplica el cuestionario, con ello se buscaba obtener una visión global frente a esta problemática que le permita a la organización conocer su situación actual y a partir de esto realizar un plan de intervención a futuro.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los principales acontecimientos estresantes presentes en el personal administrativo de F y C en La ciudad de Medellín en el año 2016?

Justificación

Inicialmente se debe contextualizar el problema en una necesidad que se presenta explícita, está se desarrolla dentro de una organización la cual está en busca de aspectos que puedan potencializar la dinámica para conseguir mejores resultados laborales. Dentro de lo anterior, se pretendía brindar como herramienta un

diagnóstico que se realizó durante año 2016, acerca de los acontecimientos causantes de estrés en los empleados de los cargos administrativos de la empresa Fernández y Cía. S.A.

Fernández y Cía. S.A, es una empresa dedicada a la comercialización de tableros de madera, herramientas, ferretería y accesorios para la industria del mueble y la construcción, se creó en 1963, siempre se ha caracterizado por ser una de las principales comercializadoras de láminas de madera en Antioquia, la compañía tiene como misión atender de manera integral las necesidades del carpintero y el ebanista, ya sea a nivel artesanal o industrial, de manera oportuna, para llevar esto a cabo surge la necesidad de mantener el talento humano en las condiciones físicas y psicológicas optimas, para permitir con ellos un alto desempeño en las funciones a cumplir, por lo cual resulta importante que estas condiciones sean evaluadas, con el fin de brindar un panorama de estas, la situación actual, y que a partir de este la compañía pueda proceder a intervenir los aspectos necesarios, permitiendo además, a través del talento humano, cumplir la visión que esta ya se ha planteado, es decir, ser una compañía competitiva y con mayor proyección nacional en el mercado.

Con el diagnóstico ya mencionado, el cual se hará a través de una investigación que deje entrever aspectos del estrés general y sociolaboral presentes en los colaboradores de la empresa, se busca que esta , al recibirlo como una herramienta, pueda trabajar en facilitar el proceso de adaptación a los cambios, lo cual podría realizarse por medio de la implementación de métodos de intervención, teniendo en cuenta que en Colombia “Con la Resolución No. 2646 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente del Clima Organizacional y estrés en

empleados de una empresa Gómez, (2008) se denota la importancia y el deber que tienen de velar por el bienestar del empleado.

Hoy la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, Navarro, (2000). Es aquí donde la participación de la psicología organizacional es esencial, jugando un papel de investigador, mediador o interventor al momento de percibir una necesidad en la organización, a la cual va a brindar apoyo y beneficio en la convivencia, el bienestar y la obtención de los resultados que acorde a la visión y la misión se plantea la organización.

Al realizar este trabajo y responder la pregunta problematizadora, se busca proporcionarle a la compañía un nuevo conocimiento acerca del estrés laboral y el estado actual frente a este, permitiendo a la psicología en el ámbito organizacional brindar un panorama general que le facilite a la organización identificar aspectos a intervenir y mejorar.

Para poder brindar el conocimiento mencionado anteriormente se debe contextualizar sobre como empieza todo este bagaje conceptual en cuanto al termino estrés, objeto de este trabajo, y como este mismo ha ido evolucionando a lo largo de la historia, la cual se remonta a la época de 1930, donde uno de sus mayores exponentes y un gran investigador llamado Hans Selye se interesó en el estrés, enfocándose inicialmente en animales y posterior a esto adoptando una mirada un poco más antropológica, consiguiendo así, darle forma al concepto y concediendo gran importancia a algunos de los síntomas o factores que se lograron identificar en las personas cuando el estrés se presentaba en sus vidas.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante resaltar que este trabajo busca proporcionar a la compañía una visión acerca del estrés y los factores que lo pueden producir enfocándolo a la realidad organizacional de la empresa objeto al momento de la realización de este.

Objetivos

Objetivo General

Describir los principales acontecimientos estresantes en el personal administrativo de F Y C en La ciudad de Medellín en el año 2016.

Objetivos específicos

Identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los integrantes del área administrativa de F y C.

Determinar los acontecimientos estresantes laborales en el personal administrativo de F y C.

Establecer los acontecimientos propios de los procesos organizacionales, que generan mayor estrés en el personal administrativo de F y C.

Antecedentes

Antecedentes locales

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Medellín, por ello es importante ejecutar una búsqueda de antecedentes científicos de investigaciones y escritos publicados en esta ciudad, además, serán expuestos algunos de los resultados que tuvieron diferentes trabajos que profundizaron en el tema del estrés a nivel nacional e internacional, los cuales se han desarrollado y enfocado en el mismo tema y las diversas ramas en las que este puede desarrollarse, ya sea en la salud, la educación o en el ámbito laboral.

Las publicaciones encontradas en Medellín son en su mayoría acerca del estrés en trabajadores del área de la salud, también se encuentra interés por la relación entre estrés y actividad física, consecuencias del estrés en el ámbito corporal y en como este afecta las diferentes relaciones en las cuales está inmerso un empleado.

La primera investigación está encaminada a los Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería del año 2008, fue realizado por Jose Bareño, Dedsy yajaira berbesi y Claudia Patricia Montoya, ellos se dedicaron a investigar la prevalencia de burnout, este identificado como riesgo ocupacional en enfermeros docentes de la ciudad de Medellín, Bareño, Berbesi, Montoya, (2008).

Otro de los trabajos relacionados con el síndrome de burnout fue la investigación de Maylén I. Rojas, Johana a. Zapata y Hugo Grisales quienes le agregaron la el tema de satisfacción laboral, este trabajo se realizó en docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Medellín en el año 2008 y por medio del instrumento (MBI) Maslach Burnout Inventory identificaron que: la prevalencia de los casos probables de burnout fue de 19,1%, Rojas, Zapata, Grisales (2008).

El estrés laboral también se encuentra en la investigación de Gustavo Ramon Suarez, Santiago Zapata Vidales y Jaiberth Cardona Arias, quienes lo relacionan con la actividad física en empleados, su escrito está dedicado a correlacionar la actividad física y el estrés laboral en trabajadores universitarios de Medellín, a partir de un estudio correlacional en 120 empleados seleccionados aleatoriamente y tamizados con International Physical Activity Questionnaire y el Test de Maslach-Jackson para el estrés, Suarez, Zapata, Cardona, (2014).

También se encuentran artículos en relación con el tema investigado, como el realizado por Catalina María Restrepo, María Luisa Restrepo, Paola Vanessa Ruiz, Luisa Cristina Torres, Marta Beatriz Gaviria y Henry Ospina Jiménez el cual tiene un

enfoque sobre cómo puede afectar el estrés y otros factores de riesgo laborales la producción de cefaleas, ocasionando una reducción en el potencial laboral del trabajador, Restrepo, Restrepo, Ruiz, Torres, Gaviria, Jiménez. (1998).

Un análisis en relación a este último lo realizó Juan Guerrero en su artículo “los roles no laborales y el estrés en el trabajo” publicado en el año 2003 y que relaciona a las dimensiones esenciales de las personas vinculadas al mundo del trabajo.

Por otro lado se encuentra la investigación sobre Obesidad, depresión, alcoholismo, estrés laboral y nivel de actividad física en una población laboral en el área de la salud de la ciudad de Medellín en el año 2009, realizada por Beatriz Elena Urrego, David Augusto Trujillo, Beatriz Stella García, Carlos Andrés Gómez, aplicada a diferentes profesiones con diversas encuestas sobre aspectos relacionados con la actividad laboral y algunos aspectos que afectan el rendimiento en el trabajo, Urrego, Trujillo, García, Gómez, (2013).

Otra investigación sobre estrés laboral, se realizó en la empresa Servicios Integrales ID System SAS en el año 2013 y surge como una necesidad de identificar las fuentes de estrés laboral y el nivel en el que este afecta a sus empleados. Para lograr lo anterior Nancy López y María Cuartas utilizaron un enfoque descriptivo que les permitió ordenar los resultados de la calificación del estrés e identificar las fuentes principales que lo originaban, los resultados que obtuvieron estas investigadoras se centraron en que para los empleados la principal fuente de estrés que afectan las relaciones personales es la limitación de tiempo que destinan para compartir con sus familias y amistades. Por otro lado en cuanto a las relaciones laborales se identificó un mayor número de fuentes, tales como: deficiencia en las características asociadas con el respaldo del equipo de las metas profesionales, el estatus o prestigio del equipo dentro de la organización, el poco sentido que generan las políticas internas como, la visión y la

misión empresarial en cuanto a la labor desempeñada, el control sobre el trabajo debido al nivel jerárquico en la compañía, la poca protección del equipo de trabajo en relación con los sucesos desfavorables en el día a día de la organización y la poca ayuda técnica del equipo de trabajo cuando se necesita. La calificación global de estrés en la mayoría de los empleados corresponde a un nivel bajo, mientras que una menor proporción de empleados se ubican en el nivel intermedio. López N. y Cuartas M. 2013

Por otro lado encontramos un artículo realizado por Annie Alvarez y Christian Rivera, en el cual hacen un análisis acerca de la importancia del manejo del estrés y como este puede influenciar de manera positiva la toma de decisiones, este artículo se publicó el 10 de junio del 2016 en la revista Poiesis. La conclusión a la cual llegaron los autores se basa en que por medio de capacitaciones se puede aumentar la asertividad en la toma de decisiones; en cuanto al estrés y fatiga laboral, es sumamente necesario, que los jefes analicen sus políticas de trato al empleado. Álvarez Maestre, A. J. (2016). Influencia positiva del estrés en la toma de decisiones. Revista Poiésis, 31, 19-28.

Con lo anterior se puede observar que las investigaciones realizadas tienen en común la preocupación por el exceso de estrés laboral o burnout, además en su mayoría lo relacionan con la salud de las personas.

El trabajo realizado por Japcy Margarita Quiceno, Carmen Báez león y Stefano Vinaccio presenta una revisión sobre el constructo “incivismo” en el lugar de trabajo. Se retoma el origen de este constructo, las definiciones, conceptos, diferencias con otros constructos de comportamientos contraproducentes en el trabajo, el proceso de escalada en forma de espiral que se puede dar para transformarse en otras formas más severas de conflicto laboral como mobbing, entre otros. Igualmente, se hace mención de las características personales y organizacionales que fomentan el “incivismo” en el lugar de trabajo, las estrategias organizacionales para prevenirlo y los instrumentos y estudios

relacionados con el tema hasta el momento. Por último, se hace referencia del impacto de este nuevo constructo sobre el bienestar de la persona y la organización al considerársele como un nuevo factor de estrés laboral. Quiceno J, Baez C, Vinaccio S, (2008).

Antecedentes nacionales

Ahora, se mencionaran algunas investigaciones que se han realizado a nivel nacional acerca del tema objeto de este trabajo, en estas se evidencia en Colombia como se ha profundizado en el tema y los resultados que se han obtenido en los diferentes procesos investigativos.

La primera es una revisión documental con 34 artículos relativos al tema salud laboral, llevados a cabo en Colombia y publicados la mayoría en revistas científicas colombianas a partir de los años 90, esta revisión tiene como objetivos dar cuenta de manera general sobre las temáticas relacionadas con la salud laboral que se han investigado en los últimos años en Colombia y evidenciar la relevancia que tienen, dentro del estudio de este tema, la investigación e intervención desde las Ciencias Sociales y de la Salud. Se encontró que existe un desarrollo lento, respecto a otros países, en investigaciones sobre el tema, pero que refleja la influencia de las nuevas tendencias del trabajo en la temática. Se concluye que debe promoverse la realización de una investigación que contemple metodologías mixtas y de corte longitudinal para una mayor comprensión de los fenómenos, así como fortalecer la conexión entre la academia y las organizaciones a fin de realizar investigaciones que den soluciones a problemáticas específicas de la relación salud-trabajo, Andrade y Gómez (2008).

Japcy Margarita Quiceno Stefano Vinaccia Alpi, en "burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (sq)"", la cual es una revisión literaria, pretenden presentar una

aproximación sobre el concepto de Burnout remontándose en primera instancia a las teorías del estrés y las estrategias de afrontamiento, hasta llegar al concepto del estrés laboral que da curso al surgimiento del Burnout como “proceso”. Por consiguiente se hace mención de las dimensiones que lo componen, como de la sintomatología física, emocional y conductual que se manifiesta en quienes padecen de este síndrome y las características organizacionales que pueden propiciarlo. Por último, se hace mención de algunos estudios sobre burnout en Colombia y los procesos de intervención respectivos, Quiceno, y Alpi, (2007).

Juan Guerrero, en " los roles no laborales y el estrés en el trabajo", hace un análisis en cual se ocupa de dimensiones esenciales de las personas vinculadas al mundo del trabajo: el “momento de trabajo” y el “momento de no-trabajo”. Se cotejan relaciones y procesos invariablemente presentes en el diario vivir de hombres y mujeres, pero que afectan su bienestar y desempeño ocupacional de manera distinta. Se trata de aspectos que convergen y se potencian para dar lugar a variados perfiles de vida laboral y extra-laboral, a diferentes perfiles de salud y productividad, estos son entre otros: los conocimientos y habilidades del individuo, sus condiciones de género, sus expectativas ocupacionales, su estilo de vida, sus valores y patrones de crianza, su vulnerabilidad al estrés, sus estrategias de afrontamiento, las oportunidades de empleo, la diversidad de roles, el tiempo disponible para atenderlos, la naturaleza y disponibilidad de apoyo social. El concepto que orienta todo el análisis es el de “spillover” trabajo-familia, que corresponde a la permanente e inevitable “contaminación psicológica” de las circunstancias del trabajo sobre la vida familiar y viceversa. Se trata de un proceso connatural a la existencia de hombres y mujeres de la sociedad industrial y que invariablemente está presente para enriquecer o empobrecer el desempeño humano dentro o fuera del trabajo, Guerrero, (2003).

Diana Lucía Díaz Naranjo, en el artículo "estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial", de acuerdo con la resolución 2646 de 2008 que tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés ocupacional, presenta de una forma concisa y entendible para el empleado en general, el significado de los factores de riesgo psicosocial y las repercusiones que estos puedan llegar a tener en su salud. Además la autora menciona que el Ministerio de Protección incluye en la tabla de Enfermedades Profesionales las patologías derivadas por el estrés laboral, y para esto se apoya en el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial y contribuir en la toma de decisiones a los profesionales laborales en la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés ya sean estas de origen común o profesional. Para tal caso las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psicolaborales, es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados, el incumplimiento a lo establecido por el Ministerio será objeto de sanción de conformidad con lo dispuesto en los literales a y c del Artículo 91 del Decreto – Ley 1295 de 1994, Díaz (2011).

Álvaro Enrique Martínez y Delio Ignacio Castañeda, en "estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia", A partir de una conceptualización de la psicología de las organizaciones y del trabajo (POT) describen los temas y problemas del campo a nivel global y el rol de la investigación allí. Posteriormente presentan el estado actual de la investigación en POT en Colombia, sus límites y posibilidades futuras. Con base en lo reportado por el sistema de información de colciencias, analizaron las características y aspectos comunes de los ocho grupos de investigación en POT, de los cuales dos están categorizados, tres reconocidos y tres

registrados. Además, presentan la agenda y reflexiones de los tres encuentros de la Red de Investigadores en POT en Colombia. Logran concluir que son grandes los avances, en especial en los dos últimos años. A la vez, expresan su preocupación por el bajo número de investigadores con nivel de maestría y doctorado en POT y la pobre relación entre los grupos de investigación y las organizaciones-empresas para realizar proyectos de investigación de interés nacional. Palabras clave: psicología organizacional y del trabajo, investigación, Colombia, Martínez (2006).

Entre los estudios más relevantes en relación al presente trabajo, se encuentra el realizado por Viviana Esperanza Giraldo Ibañez el cual tiene por nombre “los síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una entidad del estado colombiano en el año 2014” este se desarrolló por medio de un estudio de corte transversal a 234 servidores públicos de una entidad del estado colombiano, en este se utilizó una ficha de datos sociodemográficos y un cuestionario de síntomas de estrés de la batería de riesgos psicosociales, dentro de esta investigación se encontró que los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de servidores públicos, son fundamentalmente alto en síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, síntomas intelectuales y psicoemocionales. Giraldo V. (2014).

En la ciudad de Bogotá se realizó un estudio enfocado en el clima organizacional y el estrés dentro de una empresa de muebles, este trabajo guarda una amplia relación con el presente trabajo, ya que ambas utilizaron la misma batería, a pesar de que el enfoque fuera distinto. El objetivo general del estudio fue Identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en Bogotá. Se revisaron los conceptos generales acerca del estrés, del clima organizacional y los factores psicosociales que podrían

incidir sobre el estrés laboral. Se aplicó la prueba EAE (Escala de apreciación del estrés) escala S, con el fin de conocer a partir de las variables: Relación del sujeto con el trabajo, trabajo en sí mismo y contexto laboral, los factores, agentes, circunstancias, situaciones, que podrían incidir en la generación del estrés, por medio de una valoración que realizó el sujeto sobre los acontecimientos estresantes, considerándolos como amenazantes, agresivos o perturbadores. Se evidenció que hay niveles altos de estrés dentro de la compañía y que hay un equilibrio entre los factores generadores del estrés. Alarcón L. y Gutiérrez D. (2016).

El presente proyecto que enmarca el “diagnóstico del estrés laboral en la Empresa Continental de Concentrados E.U., en la ciudad de Villavicencio” tiene por objetivo revisar el estado actual de desarrollo del programa de salud ocupacional en la empresa, además, identificar los factores o peligros relacionados con el estrés laboral en la empresa, por último brindar estrategias para controlar y superar eficazmente el estrés laboral, la metodología aplicada para poder darle respuesta a los objetivos planteados fue de carácter descriptiva. Lo cual se llevó a cabo con 30 colaboradores que integran la organización. El formato de encuesta estableció 30 preguntas que relacionan niveles fisiológico, social, intelectual y del trabajo, nivel psico – emocional. Para finalizar Se hace necesario realizar acciones posteriores a la identificación de los estresores laborales con grupos focales, entrevistas, y planes de intervención para la prevención, mitigación y rehabilitación de las personas afectadas, para ello la empresa cuenta con empresas prestadoras de salud y riesgos profesionales, como Saludcoop en 75% de empleados afiliados, salud total en un 15% y el restante 10 % Nueva Eps, que generan planes de prevención en salud ocupacional, puestas al servicio de la empresa y sus trabajadores. Herrán J, (2016)

Las investigaciones mencionadas, las cuales fueron realizadas en Colombia nos permiten visualizar que en el país el tema del estrés no se ha investigado de manera rigurosa, sin embargo, las entidades o personas interesadas en el tema se han permitido verse influenciados por investigaciones hechas en otros países y a partir de eso dar paso para desarrollar el tema en Colombia, especialmente en el ámbito laboral, en el que se evidencia un gran avance, ya que se han tenido en consideración múltiples elementos involucrados en como este se produce y como la persona lo enfrenta en los diferentes contextos o actividades propias de la vida laboral, incluso, legalmente se brinda un respaldo a la investigación e intervención del estrés laboral como aspecto que afecta a la persona, dándole al empleador claridad acerca de la responsabilidad que este tiene de velar por el bienestar de la persona en este contexto.

Antecedentes internacionales

A continuación se presentaran algunas investigaciones, referentes o antecedentes internacionales donde se ampliará más sobre las bases referenciales del trabajo a desarrollar.

Las interacciones negativas entre el trabajador con su medio ambiente laboral y extra-laboral componen lo que se conoce como factores psicosociales. El objetivo del estudio fue analizar la presencia de factores psicosociales negativos en el área laboral y su asociación con estar o no enfermo en los médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México el material y el método utilizado por estos investigadores para analizar lo propuesto, fue utilizar un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, incluida la pregunta sobre qué enfermedades o molestias, o ambas, había presentado en los últimos seis meses, además de la escala de Identificación de los Factores Psicosociales (IMSS, 1986). Los resultados obtenidos mostraron que el 64,8%

(81 sujetos) se manifestó enfermo. Las enfermedades más frecuentes fueron las músculo-esqueléticas (20%), respiratorias (19,2%), gastrointestinales (18,3%) y las psicológicas (15,2%). Se encontró relación entre casi todos los factores psicosociales con las enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares, neurológicas y psicológicas. Beltrán c. Pando m. (2007).

El estrés laboral no sólo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan. En Chile no se han realizado estudios para evaluar el costo del estrés ocupacional, pero trabajos realizados en otros países, como Estados Unidos de América e Inglaterra, muestran que el estrés ocupacional tiene un alto costo tanto individual como organizacional. El interés en este trabajo, se centra en la medición del estrés ocupacional a nivel gerencial. Ésta es una población en riesgo de padecer los efectos del estrés ocupacional, que en nuestro país no ha sido adecuadamente estudiada. Esta condición es relevante para orientar medidas preventivas, en un fenómeno multifactorial como el que nos preocupa. El Indicador de Estrés Ocupacional (OSI), es el instrumento que reúne las características que necesitamos. Fue originalmente concebido por Cooper y cols para evaluar estrés gerencial desde una perspectiva transaccional. Así, el OSI pretende medir no sólo los estresores y las manifestaciones del estrés, sino también las variables individuales potencialmente mediadoras, como rasgos de personalidad y estrategias de afrontamiento, Guic, Bilbao, Bertin (2000).

Estados Unidos y España presentan actualmente una gran afluencia inmigratoria de personas de origen latinoamericano. Aunque existen diferencias entre ambos países en cuanto a la historia de inmigración, políticas migratorias y barreras impuestas al inmigrante, los dos enfrentan la necesidad de desarrollar estudios sociales, servicios de salud preventivos y de intervención, así como herramientas diagnósticas de salud

mental. Esta revisión teórica tiene como objetivo principal reunir información disponible sobre el proceso de inmigración, integración y estrés de adaptación sociocultural de los inmigrantes latinoamericanos en Estados Unidos y su comparación con la reciente historia de inmigración en España. La trayectoria de investigación y programas de intervención en Estados Unidos son de un valor extraordinario para el trabajo de científicos sociales y clínicos españoles. Entre las recomendaciones para la investigación y aplicación clínica futura se incluyen: 1) la necesidad de estudiar el efecto de la paradoja de salud del inmigrante latino en estados unidos, 2) estudiar si en España se produce un efecto similar y por qué, 3) llevar a cabo estudios en factores de riesgo y protectores en cuanto a la salud física y mental (incluyendo estudios comparativos entre ambos países), 4) realizar una revisión exhaustiva de los programas de intervención social en salud física y mental para inmigrantes en ambos países, 5) desarrollar herramientas diagnósticas, y 6) desarrollar modelos de intervención sensibles a las diferencias socioculturales en cada país. Además, entre las recomendaciones para la práctica clínica se destaca la importancia de diagnosticar e intervenir dentro de un modelo ecológico que respete la cultura y las necesidades del inmigrante latino, Zarza y Sobrino (Sf).

En los últimos años, los teóricos e investigadores han señalado la importancia de los factores personales en la resistencia y vulnerabilidad ante el burnout. El objetivo del presente estudio consiste en examinar el rol de la personalidad resistente como moderador de la relación entre los estresores laborales y el burnout. Participaron en el estudio un total de 405 bomberos de la Comunidad de Madrid. Los resultados de los análisis de regresión múltiple jerárquica mostraron que el componente reto de personalidad resistente amortigua la influencia de los estresores laborales en la ocurrencia del burnout. Los resultados apoyan la hipótesis de que la personalidad

resistente puede tener efectos moderadores sobre el burnout. Además, el compromiso apareció como moderador de la relación entre el burnout y su sintomatología asociada. Finalmente, la discusión enfatiza la necesidad de centrar la atención en la interacción entre los factores personales y contextuales para avanzar en la comprensión del proceso del burnout, Moreno M, Morett N, Rodríguez y Morante (Sf).

Por otro lado se encuentra la investigación de Lizbeth Catherine Chavez, la cual enfoca su tesis en determinar la similitud entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, esta investigación tiene por nombre "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur s.a. en el periodo 2015", este trabajo se realizó en Ecuador y los resultados permitieron la creación de herramientas que previnieran los casos anteriormente presentados. Chavez L. (2015)

En Ecuador también se puede ubicar una investigación realizada en el año 2016, donde el propósito era determinar la presencia de mobbing o acoso psicológico y la relación que guarda con el estrés, este trabajo realizado por María Fernanda Arellano para la universidad de internacional SEK, muestra que la relación no es relevante en el sector de la telecomunicaciones puesto que las personas investigadas presentaron intensidad baja en los principales aspectos. Arellano M. (2016).

La investigación de Mayra Vitalina Esquivel Hernández es un estudio comparativo sobre estrés laboral en colaboradores de una grande empresa y una mediana empresa de alimentos, el cual tuvo como objetivo realizar una comparación para determinar si existe una diferencia significativa en el estrés laboral en colaboradores del área de ventas y operativa de una empresa grande comparada con una empresa mediana, dentro de este estudio se aplicó el test psicométrico escala de apreciación del estrés (EAE), únicamente se utilizó la escala de estrés laboral, la

muestra estuvo conformada por 60 colaboradores que laboran en dos diferentes empresas 30 empleados de ambos géneros de cada empresa comprendidos entre las edades de 22 a 55 años, se realizó una investigación de tipo descriptiva comparativa. El método estadístico que se utilizó fue la “t” de Student y se logró concluir que se acepta la hipótesis nula puesto que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre el estrés laboral que manifiestan los colaboradores de una mediana empresa en comparación con los de una empresa grande de alimentos. Vitalina M, (2013).

La tesis creada por Carmen Flores, pretende determinar el estrés ocupacional en personal administrativo de una empresa de productos de higiene personal en Valencia durante el año 2013. El trabajo estuvo sustentado en una investigación de tipo descriptivo, transversal y no experimental. La población estuvo constituida por 39 trabajadores del área administrativa que cumplieron con los criterios de inclusión, por lo reducido de la misma se tomó como muestra representativa la totalidad de la población. La técnica de recolección de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó una batería de cuatro cuestionarios estructurados y validados que incluía el consentimiento informado, los cuales constaban de 47 preguntas en escala tipo Likert. Se llegó a la conclusión que factores como la antigüedad laboral, el horario de trabajo, cargos con trabajo de análisis de números y cuentas así como factores como el género son elementos importantes para manifestaciones de síntomas de estrés en la población estudiada. Flores C, (2013).

Se puede evidenciar como en las investigaciones mencionadas se muestran muchos hallazgos a nivel internacional que pueden dar una base fundamental para la investigación presente, es clara la influencia que ha tenido el síndrome de Burnout en el desarrollo del estrés mismo y como este a medida que la modernidad ha ido creciendo a pasos agigantados, también ha evolucionado y a su vez se han incrementado los casos

sobre el mismo. A partir de lo encontrado se logra identificar la existencia de cierta vulnerabilidad en cuanto al estrés en la humanidad y la importancia de la investigación de este.

Marco teórico

Historia del termino estrés

Para lograr profundizar en cómo se constituyó el concepto de estrés se consideró importante recurrir a algunas investigaciones y artículos de los cuales se obtuvo la mayor parte de información para la construcción de este apartado que busca mostrar, a lo largo de la historia, quienes contribuyeron en la conceptualización de estrés y como algunos autores se posicionaban ante sus avances o como fueron interpretados.

Para iniciar se encuentra que el término estrés proviene del latín “siringere” que significa provocar tensión, y fue bautizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XVI con el propósito de describir opresión, adversidad, y dificultad, de acuerdo con el diccionario Oxford de la lengua inglesa (1933), aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería. Montero, G (2010).

Durante el siglo pasado, su uso común varío para connotar presión, fuerza, tirantes o sobre esfuerzo aplicado sobre un objeto material o persona. Este último concepto, el cual implica un “organismo u objeto bajo estado de presión por fuerzas externas, tratando de mantener su unidad y retornar a su estado original” fue llevado más tarde al campo de las ciencias biológicas y médicas, Hinkle (1973) como se citó en Montero, G (2010).

Los estudios del fisiólogo francés Claude Bernard en la segunda parte del siglo XIX tuvieron un impacto significativo en la evolución del concepto de estrés, quien

planteó que la auto-regulación es una característica innata de todo organismo viviente debido a su habilidad de mantener un nivel de estabilidad de su medio ambiente interno a pesar de los constantes cambios externos a los cuales está expuesto, Montero, G (2010).

En base a las especulaciones acerca de los efectos del estrés sobre la salud a inicios del presente siglo, William Osler, conocido médico británico, generalizó equivalencias entre “estrés” y “sobre esfuerzo”, así también “trabajo fuerte” y “preocupación”, indicando a la vez que estas condiciones facilitaban el desarrollo de enfermedades cardiovasculares. En base a sus observaciones en un grupo de 20 médicos quienes sufrían alguna angina pectoral, Osler llegó a la conclusión de que estos médicos estaban completamente absorbidos en la incesante rueda de la práctica médica, y que en cada uno de estos hombres había un factor adicional de preocupación, Moscoso, M (1998).

Walter Cannon, fisiólogo norteamericano, en sus estudios acerca de los mecanismos homeostáticos con relación a las reacciones de pelea o fuga, se refiere al término estrés como un estado de reacción del organismo. Él observó cambios en el sistema nervioso simpático en los seres humanos expuestos a una variedad de estímulos dolorosos los cuales incluyen frío extremo, reducción de azúcar y falta de oxígeno, además de otros disturbios emocionales, Cannon como se citó en Moscoso, M (1998).

Cannon atribuyó estos cambios de procesos biológicos y fisiológicos a la activación de mecanismos homeostáticos. Sugirió que la función básica del proceso, homeostático era contrarrestar los efectos causados por estimulación nociva, de tal que el equilibrio interno se restablezca de manera natural. Cuando el balance se altera fuera de sus límites, Cannon consideraba que los encontraban en estado de estrés. Estrés

por lo tanto era el resultado de disturbios en el mecanismo homeostático del individuo o del animal, Cannon como se citó en Moscoso, M (1998).

Gloria Montero en una de sus investigaciones llamada “nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle” planteó que uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste. Al ella revisar la amplia literatura sobre el tema, halla gran cantidad de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Aunque el enfoque de su trabajo no ameritaba polemizar en cuanto a la definición del concepto, aborda el estrés, de acuerdo con autores que esta tuvo en cuenta en su trabajo, como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936). Como alternativa para precisar conceptos, utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. Para complementar esta autora expone que en la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés las cuales plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Considera entonces que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas Folkman, (1984) como se citó en Montero, G (2010).

Gloria en su trabajo expone el planteamiento de Labrador (1992) quien dice que la respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación. De acuerdo con lo anterior plantea entonces que ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales. Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa, Montero, G (2010).

Teniendo en cuenta que son activados gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos Montero, G (2010).

Por otro lado, en la enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo propuesta por el ministerio de trabajo y asuntos sociales de Madrid – España, en el capítulo llamado “Factores psicosociales y de organización” , existe un apartado a cargo de la autora Kristina Orth-Gomér en el que se habla acerca del concepto de estrés, en este se plantea que desde que Hans Selye bautizó y describió por vez el concepto de estrés se han formulado varias definiciones del mismo que aunque se ha intentado no han logrado captar la verdadera magnitud y esencia de este concepto, lo que de alguna forma genera la ausencia de una definición común que puede explicarse de varias maneras, una de ellas puede ser que el concepto se ha difundido tanto y se ha utilizado en tantas

situaciones y contextos distintos, y por tantos investigadores, profesionales y profanos, que ya no es posible llegar a un acuerdo sobre una definición común. Otra explicación es que realmente no exista una base empírica para una definición única. Por otro lado plantean que es posible que el concepto sea tan múltiple que con un solo proceso simplemente no se explique el fenómeno completo, Orth, K (sf).

Pero allí se manifiesta que hay una algo claro y es que a la hora de analizar los efectos del estrés sobre la salud hay que incluir en el concepto varios componentes. Exponen entonces que la definición de Selye se refería a la reacción fisiológica de “lucha o abandono” en respuesta a una amenaza o un reto procedentes del entorno, haciendo referencia solo a la respuesta fisiológica individual, sin embargo en el decenio de 1960 despertaron gran interés los llamados “acontecimientos vitales”, es decir, las principales experiencias estresoras que se producen en la vida de una persona. En este apartado introducen a la obra de Holmes y Rahe (1967) donde se demostraba que una acumulación o conjunto de acontecimientos vitales era perjudicial para la salud, lo cual se comprobó sobre todo en estudios retrospectivos, respecto a lo cual Rahe planteaba que resultaba más difícil confirmar esas conclusiones en el sentido prospectivo, Rahe (1988) como se citó en Orth, K (sf).

Siguiendo con lo planteado en esta enciclopedia se encontró que allí se propone que en el decenio de 1970 se introdujo otro concepto, el de la vulnerabilidad o resistencia del individuo expuesto a estímulos estresores. Introducen a Cassel (1976) quien formuló la hipótesis de que la resistencia del huésped era un factor decisivo en el resultado de estrés y en el efecto del estrés sobre la salud. Proponen entonces que el hecho de que en muchos estudios no se hubiera tenido en cuenta la resistencia del huésped podría explicar por qué se habían obtenido tantos resultados incoherentes y contradictorios acerca del efecto del estrés sobre la salud y citan a Cassel quien

proponía que hay dos factores esenciales a la hora de determinar el grado de resistencia de una persona: su capacidad para afrontar la situación y su apoyo social. Por otro lado exponen que en la actualidad son incluidos a la hora de definir el estrés bastantes otras cosas además de las reacciones fisiológicas del “estrés de Selye”: tanto los efectos sociales y del entorno, representados por ejemplo por los acontecimientos vitales, como la resistencia o vulnerabilidad del individuo expuesto a esos acontecimientos , Orth, K (sf).

Principales teóricos, teorías asociadas y definiciones de estrés

Anteriormente se venía hablando de algunos autores y fundadores relacionados con algunas teorías del estrés laboral, algunos de ellos no necesariamente aportaron conocimientos puros del estrés, pero esto no impedía que sus teorías fueran apuntadas a desarrollar más el concepto o simplemente a darle bases sólidas y más teorizadas para así poder sostener el mismo. No obstante algunos de ellos dieron inicio a muchas teorías que no solo hablaban del estrés sino que proponían resolver el mismo. De acuerdo con lo anterior se entrará en contexto en cuanto a los pioneros que dieron lugar al desarrollo del concepto que hoy se conoce como estrés.

Antes de dar inicio a este apartado, es importante aclarar que Selye fue el primero en definir tipos de estrés, este se basó en dos: positivo y negativo, donde el primero sería el que nos llevaría a alcanzar grandes metas y el segundo sería el que en una medida muy alta se convertiría en disfuncional para la persona. No obstante a medida que se fue desarrollando más este tema tan controversial se incrementó la magnitud de teóricos que hacían planteamientos sobre los tipos de estrés, a raíz de lo cual surge la importancia de mencionar algunos de estos y su evolución en el campo organizacional.

Estephen Williams y Lesley Cooper, en su libro “Manejo del estrés en el trabajo” plantean que el estrés es una respuesta personal y es el resultado negativo de un desequilibrio entre la presión y la capacidad de la persona para afrontarlo. El estrés es la manera en que la gente se siente cuando es demasiado; es el nudo en el estómago, la tensión en los hombros, la incapacidad para dormir, los problemas de conducta y así sucesivamente. Williams, Stephen y Cooper (2004).

Este libro expone, además, que estrés es un efecto negativo que ocurre cuando la presión percibida en un individuo supera su capacidad percibida de afrontamiento. Los autores profundizan en que la razón por la que esta definición incluye dos veces la palabra percepción es porque no se refiere a la realidad. No es acerca de si hay realmente demasiadas presiones sobre una persona o si la vida es difícil o cualquier otra cosa. Es sobre lo que se piensa que es y también sobre si se siente que puede afrontarse o no. La versión más simple de esta definición es que "el estrés es lo que usted siente cuando simplemente no puede afrontar la situación" Williams, Stephen y Cooper (2004).

Adla Jaik Dipp y Sergio Gerardo Malaga Villegas en “sujetos educativos y contextos diferenciados” definen, a partir de Lazarus y Folkman (1986), el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. Plantean que el estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación, Jaik, A y Malaga S, (2014).

Más adelante, Jaik y Malaga introducen el concepto de afrontamiento del estrés desde Lazarus, el cual plantea que ante situaciones estresantes las personas despliegan

unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986). Por último estos autores plantean que los mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes, Jaik, A y Malaga S, (2014).

Luego, se logran identificar autores como Aneshensel quien en el año 1992 plantea que el estrés tiene sus orígenes en la estructura social que puede reflejar injusticia y desigualdad; los determinantes que intervienen pero él se enfoca en aquellos que tienen que guardar relación con los roles sociales, por otro lado, Dressler en 1996 consideraba que a la hora de definir este concepto deben tenerse en cuenta dos aspectos, el social y el cultural, considerando el contenido de los estresores y los factores de adaptación que varían por contexto cultural, sin dejar a un lado las diversas formas en que la relación entre estrés, enfermedad y adaptación, se modifica por el contexto sociocultural. Por su parte Kleinman en 1986, además de interesarse por la relación, “cambio social y enfermedad” (neurastenia y depresión) expone que para comprender la incidencia de tales enfermedades es necesario analizar la transformación que generó la Revolución cultural china, que alteró la naturaleza de los sistemas tradicionales de apoyo social para muchos chinos”, Ramírez y Velázquez (2003).

Stora (citado por Gonzalez et al, 2005), habla de la etimología de la palabra estrés proveniente del latín *stringere*: oprimir, apretar. En francés corresponde a estrechar, rodear, sentimiento de abandono, soledad o impotencia. En el siglo XVII la palabra era usada en inglés y expresa sufrimiento, privación, pruebas, problemas, calamidades.

Por otro lado se encuentra McGrath (1976) como se citó en Daza, F (sf) plantea que el estrés ha sido 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.

Selye y Wolf , indican que el estrés es la respuesta inespecífica del organismo y de las demandas externas, que la persona considera amenazantes en función de la percepción que haya hecho de ellas (González et al, 2005).

Barrazas (2004) en su estudio sobre "El estrés académico en los alumnos de posgrado" plantea que existen tres estresores: los físicos, donde archiva el ruido, las toxinas, y todas las sustancias concretas que pueden ejercer algún impacto en nuestro organismo. Los sociales, que proviene de la interacción con la gente, donde pueden presentarse algunos acontecimientos, como la pérdida de un ser humano o los conflictos con los demás, constituyendo otra fuente de estrés. Esos estresores son externos y por lo regular están parcialmente bajo control propio. Según los psicólogos tienen lugar en el interior de nuestra psique y comprenden emociones como la frustración, ira, odio, celos, miedo tristeza y sentimientos de inferioridad, Barrazas, A (2004).

Se haya también a Rivero (sf) quien plantea que el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe en individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables) de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira, y la

depresión", (Rivero, como se citó en "Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres" s.f).

Otro autor, Hans Selye, a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como " una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico" Selye (1907 1982).

Según la APA (American Psychology Association) existen 3 tipos de estrés, el primero de ellos es nombrado estrés agudo, este es el más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

El segundo es conocido como estrés agudo episódico y se diferencia del primero por tener mayor frecuencia y por qué la persona se llena de "muchísima energía nerviosa" por ende no tiene orden en sus responsabilidades y no las cumple como son debidas.

El tercero o estrés crónico es el punto más crítico ya que ha llegado a límites donde la persona está agotada y desgastada, es tóxico en todos los ámbitos.

Se encuentra también que la Organización Mundial de la Salud define estrés como "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción".

Ya teniendo un bagaje conceptual que permite evidenciar algunos autores y teorías alrededor del término estrés, se procederá a profundizar este concepto más enfocado hacia el ámbito laboral y los modelos que se desprenden a partir de allí.

Modelos del estrés

Oscar E (1996) en su artículo "Estrés laboral" de la revista Alcmeo, plantea 2 tipos de estrés laboral, el episódico y el crónico.

Estrés Laboral Episódico, es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico, Oscar, E (1996).

Estrés laboral Crónico, Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado (por ejemplo el Síndrome de Burnout). Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo, Oscar, E (1996).

Sofía Vega Martínez, en una de las guías del ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, explica el modelo demanda-control-apoyo social de acuerdo con lo planteado con Karasek y otros autores de la siguiente manera:

Modelo demanda – control – apoyo social se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y se pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud, Vega, S (2001).

Robert Karasek, logró observar que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo, Vega, S (2001).

Por otro lado se encuentra a Florencia Cecilia con su investigación “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” quien en congruencia con lo planteado por Siegrist explica el modelo de estrés laboral esfuerzo - recompensa de la siguiente manera:

Modelo de esfuerzo- recompensa, el cual se enfoca en la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales, este propone que la ausencia de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el empleado considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés.

Continuando se cita a Calnan et al. (2000) exponiendo que estos autores sugieren que este modelo se basa en la premisa que teniendo en cuenta que el estatus ocupacional proporciona una oportunidad de incrementar o mejorar la imagen de uno mismo y la autoeficacia por medio del desempeño efectivo del rol, las ventajas o beneficios psicológicos que el empleado puede obtener en el contexto laboral dependen de la relación recíproca en la que la inversión del esfuerzo sea proporcional en cuanto a que sean recibidas buenas recompensas .

Este modelo ha sido bien aceptado entre los especialistas ya que estos plantean que los factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) proveen un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas, Sanchez, F (2011).

En la enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo de Madrid- España, en el capítulo llamado “factores psicosociales y de organización” Robert D, Caplan introduce en su apartado el llamado modelo del ajuste persona – entorno como se muestra a continuación:

Modelo de esfuerzo- recompensa, el cual se enfoca en la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales, este propone que la ausencia de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el empleado considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés.

Continuando se cita a Calnan et al. (2000) exponiendo que estos autores sugieren que este modelo se basa en la premisa que teniendo en cuenta que el estatus ocupacional proporciona una oportunidad de incrementar o mejorar la imagen de uno mismo y la autoeficacia por medio del desempeño efectivo del rol, las ventajas o beneficios psicológicos que el empleado puede obtener en el contexto laboral dependen de la relación recíproca en la que la inversión del esfuerzo sea proporcional en cuanto a que sean recibidas buenas recompensas .

Este modelo ha sido bien aceptado entre los especialistas ya que estos plantean que los factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) proveen un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas, Sanchez, F (2011).

En la enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo de Madrid- España, en el capítulo llamado “factores psicosociales y de organización” Robert D, Caplan introduce en su apartado el llamado modelo del ajuste persona – entorno como se muestra a continuación:

El modelo del ajuste persona-entorno, llamado modelo PE ha sido plateado de diferentes formas por diferentes autores, entre ellos los más conocidos son Dawis y Lofquist (1984), French, Rodgers y Cobb (1974), Levi (1972), McGrath (1976) y Pervin (1967), pero en general este modelo ofrece un marco para evaluar y predecir la manera en que aquellas características personales y el entorno laboral, relacionadas o en conjunto, determinan el bienestar del trabajador y, a partir de este conocimiento, como puede elaborarse un modelo que permita identificar puntos de intervención preventiva. Robert, D (sf).

Se propone además que para analizar los componentes conceptuales de la teoría del ajuste PE y sus repercusiones en materia de investigación y aplicación se puede utilizar la teoría de French y otros, la cual propone que un ajuste deficiente evaluarse a partir de otras perspectivas: las necesidades del empleado, es decir, “ajuste necesidades-ofertas”, que hace referencia al grado en que las necesidades del empleado, como la necesidad de utilizar sus aptitudes y capacidades, se corresponden con lo que le ofrece el entorno de trabajo, con las oportunidades que le brinda para satisfacer esas necesidades, y las exigencias del entorno laboral, es decir “ajuste exigencias-

capacidades” que se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador satisfacen las exigencias del trabajo , Robert, D (sf).

En la misma enciclopedia mencionada anteriormente, en el apartado a cargo de Kristina Orth-Gomér, de acuerdo con la teoría de Kagan y Levi (1971), la autora expone el modelo estrés – enfermedad, así:

Modelo Estrés-Enfermedad en el cual se establecen varias distinciones entre los diversos componentes del estrés, el primer componente son los estresores presentes en el entorno, es decir los estímulos sociales o psicológicos que provocan ciertas reacciones dolorosas, en segundo lugar se encuentra el programa psicobiológico individual, que está predeterminado tanto por factores genéticos como por las experiencias y el aprendizaje de la primera parte de la vida, y por ultimo las reacciones individuales de estrés fisiológico (del tipo del “estrés de Selye”) Orth, K (sf).

Otros modelos son el de facetas ampliado de Beehr y Newman y el modelo cibernético del estrés laboral de Edwards , los cuales Raquel Rodríguez Carvajal y Sara de Rivas Hermosilla plantean como se muestra a continuación:

Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman, este modelo propone que el estrés laboral se localiza en la faceta medioambiental, siendo entonces la respuesta de estrés parte de la faceta de consecuencias personales. Según el modelo las dos condiciones necesarias y que resultan suficientes para hablar de una situación de estrés ocupacional, son la presencia de estresores y de respuesta de estrés. Se aclara que si llegara a existir presencia de alguna otra faceta significaría que hay efecto de otras variables en el proceso. La faceta personal se compone de características relativamente estables de la persona (por ejemplo, la personalidad, sus rasgos o características socio-demográficas). Éstas podrían interactuar con distintos estresores y ocasionar una variabilidad más amplia en la respuesta de estrés. La variable consecuencias

organizativas contiene los comportamientos de los empleados, en situaciones de estrés, que tienen implicaciones directas en la eficacia de la organización (por ejemplo, el absentismo, la rotación o cambios en los niveles de rendimiento). Por último, la faceta duración admite la importancia del tiempo en el propio proceso de estrés laboral, que es probablemente un factor poco reconocido en el estudio del proceso. Posteriormente, se desarrolló un modelo extendido en el que se divide la faceta ambiental en dos partes, estresores laborales y otras características de la situación, con esta última se planteó podrían moderar la relación entre los estresores y las otras variables del proceso. Además, en esta nueva versión del modelo, cambiaría el papel de las características personales para mostrar de forma explícita su papel moderador en la relación estresores y respuesta de estrés. En este sentido, las características personales podrían también dar lugar directamente a distintos tipos de respuesta de estrés. Asimismo, “el afrontamiento y la adaptación” aparecen en este modelo para indicar las medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores, en las respuestas de estrés y los efectos a nivel organizacional, Rodríguez, R, De Rivas, S. (2011). Pg 78.

Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards, este modelo trata de integrar aspectos de la literatura sobre auto-regulación y el estrés ocupacional. De acuerdo con este el estrés en las organizaciones podría ser conceptualizado no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente sino en términos de la relación entre ambos. En este sentido, el estrés organizacional es definido como los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia. Las concepciones del estado tanto actual como deseado se describirían de manera amplia, abarcando tanto la representación subjetiva de las condiciones laborales actuales como las metas, valores y objetivos específicos que la persona desea alcanzar,

entendiendo esto, la formulación y operativización empírica del modelo requeriría el uso de una metodología de establecimiento de metas y objetivos específicos de cada persona evaluada, Rodríguez, R, De Rivas, S. (2011).

Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs, la cual nace recientemente como teoría explicativa del estrés laboral que pretende integrar los modelos existentes hasta la fecha, tomando aquellos desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional. El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Para empezar, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza, entonces dicha evaluación dependería de las experiencias previas y las expectativas de resultado que tenga el propio sujeto. En segundo lugar, la experiencia de estrés, que se refiere a la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado. En tercer lugar la respuesta de estrés, la cual desde este paradigma es entendida como el proceso de activación por estrés. En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoimmunológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral. En cuarto y último lugar aparece el feedback de la respuesta de estrés, donde la persona percibe los cambios periféricos producidos por la respuesta de estrés, en otras palabras, la propia experiencia de la respuesta de estrés. Los autores de este apartado develan que debido a la novedad de la inclusión de este paradigma en el estudio del estrés laboral, aún no constan estudios empíricos en las bases de datos, Rodríguez, R, De Rivas, S. (2011).

Relaciones directas

El estrés y la organización se pueden encontrar en múltiples investigaciones y artículos, un ejemplo de ello es el resumen que realizó Pedro R Gil-Monte en el que

habla del síndrome de quemarse en el trabajo, o el artículo de Maria Martha Durán sobre el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, con lo anterior se puede observar que existe un amplio vínculo entre la organización y el estrés, sin embargo es importante considerar otras relaciones existentes como el estrés y la ansiedad o el estrés en la relaciones de pareja, entre otras.

La relación que se establece entre el estrés laboral y el sector de la organización donde se realizó el estudio, ha sido verificada en investigaciones sobre este tema, sin llegar todavía a un consenso al respecto. Es decir, unos estudios indican que los trabajadores de organizaciones privadas son los más estresados (Fernandes, Kumar y Mekoth, 2009; Sankpal, Negi y Vashishtha, 2010) y otros que son los trabajadores de organizaciones públicas los que presentan valores de estrés más elevados (Ahmad, Zia-ur-Rehman y Rashid, 2011; Macklin, Smith y Dollard, 2006; Obholzer, 1994; Srivastav, 2009). En el caso del contexto portugués, tampoco existe un consenso generalizado en cuanto a las diferencias por sector. Ramos y Jordao (2013) identificaron que los trabajadores del sector privado tienen una vivencia de estrés significativamente superior a los trabajadores del sector público, mientras que Ferreira y Martinez (2012) encontraron resultados opuestos, una vez que para estos autores fue el sector público aquel que presentó una mayor vivencia de estrés. Estas diferencias por sector no sólo existen en relación a la vivencia de estrés sino a las fuentes que le dan origen a esta vivencia y a las estrategias de coping utilizadas por los trabajadores, Ramos y Jordao (2015).

Acontecimientos estresantes en el trabajo

Las personas en la vida cotidiana experimentan muchas veces situaciones que los aquejan o hacen que sus vidas se vean intervenidas por momentos de presión e incertidumbre, a lo que se puede llamar estrés negativo; dichas personas tienden a

acudir al especialista más cercano creyendo estar enfermos o con quebrantos en la salud. En el momento de la consulta el especialista puede o no encontrar sintomatología que refiera alguna patología y en ocasiones puede simplemente tratarse de un factor estresante, factor que puede llegar a ser propio del ámbito personal o laboral, o ser causado por la relación con otros sujetos, o tener relación con situaciones propias o cercanas, incluso, podría ir de la mano de factores totalmente ajenos al sujeto, como lo son los problemas ambientales o políticos del contexto en que este se desenvuelve. Por otro lado existe otro tipo de estrés, este es el estrés positivo, del que se dice todos los seres humanos necesitan para la vida cotidiana, a diferencia del estrés negativo este estrés acompaña a la persona desde el momento en que nace hasta que muere, ya que le sirve como impulso o motor de vida.

Este estrés es llamado comúnmente con la siglas (AVE) que hace referencia a “acontecimientos vitales estresantes” y son llamados vitales por su función de mantener a la persona activa y direccionada a seguir con su vida, también se puede entender así “Un AVE como un fenómeno económico social, psicológico o familiar, brusco que produce desadaptación social o distrés psicológico, la enfermedad sería el resultado del fracaso del individuo en la adaptación al estrés.” Suarez, M. (2010).

Se debe de tener presente que un acontecimiento estresante puede volverse negativo o positivo (vital) según la persona, esto se debe a que no todos los seres humanos tienen las mismas habilidades de afrontamiento ni la misma capacidad de adaptación a los cambios generados por la sociedad. Para tener una idea clara de lo que son los acontecimientos estresantes y en cuales situaciones son de ayuda y en cuales no, se pueden mencionar algunas definiciones de estos. Los acontecimientos según Riso (2008) se definen como: “aquéllos que desencadenan el estrés, provienen tanto de estímulos externos, aquellos que suceden alrededor del sujeto, como de estímulos

internos, los que acontecen en el sujeto. Estos acontecimientos estresantes se configuran en diez tipos de categorías las cuales son conceptualizadas por el autor como situaciones que fuerzan a actuar rápidamente, estímulos externos dañinos, identificación de amenaza, disfunciones fisiológicas, aislamiento y confinamiento, bloqueo en los intereses, presión por parte de un grupo, frustraciones, no lograr los objetivos propuestos y las relaciones sociales fallidas” Calle, J (2014).

Anteriormente se ha hablado de la teoría “Ajuste, persona- entorno”, esta vez los autores de factores psicosociales y de organización lo abordan a manera de una deficiente adaptación ya sea objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Levi expone esta teoría con varios ejemplos, el primero de ellos se refiere a la idea de que un zapato que no sienta bien es decir las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo, otro de los ejemplos hace referencia al individuo, este es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada, al continuar con estas ilustraciones expone al trabajador que necesita formar parte de una red social, este experimenta una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente. Para culminar con los ejemplos realiza una conclusión de lo mostrado, de la siguiente manera, todo ajuste dependerá tanto del “zapato” como del “pie”, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera: Sobrecarga cuantitativa esta se encuentra relacionada con demasiado por hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo,

estas, son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina, por otro lado se encuentra la insuficiente carga cualitativa, esta trata sobre un contenido demasiado limitado y monótono, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario, por otro lado se encuentran los conflictos de roles, como su nombre lo menciona, todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez, somos los superiores de unos y los subordinados de otros, somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos; Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados; Levi también menciona la falta de control sobre la situación personal, este habla del momento en que se es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz, o cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral; el autor al continuar con este tema plantea la falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo; para continuar no se puede dejar por fuera los estresores físicos, estos factores pueden influir en el trabajador tanto físicamente como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos, es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan

su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme. Por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones, Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia. La gota que colma el vaso puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable, Levi, L (2012).

Para continuar aparecen Carayon, Smith y Haims (1999) quienes plantean que hay otros factores estresores relacionados con la organización que son la presión por ser productivo, las condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, la carencia de entrenamiento y orientación, la desigualdad en cuanto a la relación entre los supervisores y aquellos que están subordinados a estos, el no control sobre las funciones o tareas y ciclos de trabajo interrumpidos, el hecho de que sea impuesto al empleado a enfrentar una alta demanda. Si la persona cuenta con insuficientes defensas relacionadas con aquellas situaciones ligadas a los factores estresores aparecerá estrés ocupacional. Cuanto mayor sea entonces la demanda y el menor el control del empleado es más probable que se desencadene es estrés, Cirera O, Aparecida E, Rueda V, y Ferraz F O (2012).

Diseño Metodológico

Metodología

El presente trabajo se realizó bajo un enfoque cuantitativo, en tanto se establecen unas variables acerca del estrés a describir, para lo cual se realizó, a través de la aplicación de pruebas, una recolección de datos que permitan esto, es decir:

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis, Sampieri, Fernández y Baptista, (2010).

En esencia son planteadas ciertas hipótesis acerca del estado de la compañía en cuanto a la presencia de estrés en sus colaboradores, para poder comprobar o desarrollar estas se acude a la psicometría como estrategia, cabe resaltar, que todo esto contextualizado a la realidad actual de Fernández y Compañía, para a partir de este medir las variables, después de ser medidas, de acuerdo con los resultados obtenidos, se realizó un análisis, con ello se plantearon unas conclusiones para dar a entender lo que se logró hallar y como esto resuelve o no las hipótesis inicialmente planteadas.

Nivel de Investigación

Esta investigación analiza el estrés y las variables que este arrojó en cuanto a cómo se presenta ya sea por causas laborales, generales o psicosociales. De acuerdo con lo anterior el presente estudio hace parte de un nivel descriptivo, que “consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores”, Cauas, (2011), es decir, el concepto de estrés es desarrollado a partir de la descripción, con lo cual se busca definirlo de manera clara, incluso, abordando las variables o los diferentes tipos de estrés que se presentan en el contexto laboral de Fernández y Compañía.

Diseño

La investigación se realizó a partir de un diseño transversal - no experimental, es decir, no se pretendía con la aplicación de las pruebas o demás actividades a realizar,

controlar o manipular el nivel de estrés o la intensidad con que este se presentó , por el contrario, se buscaba brindar una visión global de este fenómeno al interior de la empresa, pero sin tener control acerca del comportamiento de las variables, ya que se esperaba estas fueran reveladas a través de las actividades realizadas sin que se vieran contaminadas o modificadas por las personas que dirigieron el proceso; Es transversal en tanto la recolección de información se realizó a partir de los resultados de las pruebas, las cuales fueron aplicadas en un solo momento, Sampieri, Fernández y Baptista, (2010).

Población

En el presente trabajo, como medio de caracterización de la población, se utilizó un cuestionario virtual con 12 preguntas en el que se respondió a cuestiones como el sexo, edad, estado civil entre otras.

La población total de Fernández y Compañía S.A es de 101 empleados, de los cuales 26 hacen parte del área administrativa, con quienes se realizó la investigación, 9 de estos mujeres y 17 hombres, la edad promedio oscila entre los 20 y 30 años, en su mayoría tecnólogos y técnicos y en menor medida se presentan aquellos con estudios universitarios, por otro lado, se encontró que la mayoría de los participantes son solteros, además, la mayor parte vive en casa familiar o propia, donde predominan los estratos socioeconómicos 2 y 3. Los empleados que hacen parte del área administrativa laboran tiempo completo (7:30 am a 5:30 pm) y todos en la sede principal, en pocas palabras, se trabajó con el 100% de esta área.

Instrumentos

En la etapa de recolección de datos resultó sumamente importante la elección de los instrumentos de medición, que según Sampieri, en su libro metodología de la

investigación, estos son un recurso que utiliza el investigador para registrar la información o datos sobre las variables que tiene en mente , además, este mismo autor expresa que el instrumento adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente y es importante que el que sea seleccionado logre esa representación, apoyados en lo anterior se considera que los dos instrumentos elegidos y utilizados, los cuales se relacionan a continuación, fueron los indicados acorde con las variables que este trabajo de investigación buscaba medir. Sampieri R, Fernandez C, Baptista P. (2006)

El presente trabajo se basó inicialmente en la aplicación de una batería de escalas sobre el estrés, llamada escalas de apreciación del Estrés (EAE), desarrollada por J.L. Fernandez Seara y M.Mielgo Robles, la cual tiene una duración variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala, puede aplicarse en adultos desde los 18 hasta los 85 años, de forma individual o grupal. Esta prueba busca conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto, apreciando además la intensidad con que cada uno vive o ha vivido estos e identificar si estos han dejado de afectarle o siguen haciéndolo.

Esta prueba evalúa a partir de 4 escalas de las cuales se aplicaron las siguientes:

Escala general de Estrés, la cual tiene como objetivo ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto, cuenta además con 53 elementos distribuidos en 3 temáticas: Salud, relaciones humanas , estilo de vida y asuntos laborales y económicos, entendiéndose entonces que esta se enfoca al ámbito personal.

Escala de estrés socio-laboral, que tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos

de contexto: Trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo, lo cual demuestra su enfoque hacia evaluar el ámbito laboral.

Adicional a esta prueba se creó un cuestionario que intentó identificar cuáles de los acontecimientos estresantes, presentes en los colaboradores de la compañía, son predominantes, y a que escala de las evaluadas con el test antes mencionado pertenecen (socio-laboral y general), para ello, las preguntas se formularon por el equipo de trabajo, tomando por referencia los resultados del test inicial, el cual indicó hacía a que aspectos debían estar estas dirigidas, dentro del cuestionario se pueden encontrar preguntas personales, grupales, intralaborales y extralaborales (4 categorías), que previamente fueron evaluadas por un grupo de expertos como lo recomienda Sampieri, citando a Gall y Borg en su libro metodología de la investigación, donde se recomienda que se realice una o varias sesiones con expertos, los cuales pueden ser profesores universitarios, consultores de empresas y especialistas que los investigadores conozcan, lo cual se realizó con este cuestionario acompañado de una prueba piloto, es decir, se administró la prueba a una pequeña muestra, lo anterior tenía como propósito evaluar la validez de constructo, resaltando que “la validez de constructo es el concepto unificador que integra las consideraciones de validez de contenido y de criterio en un marco común para probar hipótesis acerca de relaciones teóricamente relevantes” Messick, (1980).

En un cuestionario, según Sampieri en su libro Metodología de la investigación, pueden usarse preguntas cerradas y abiertas, de la misma forma es posible plantear estas con dos opciones de respuesta, es decir dicotómicas, o incluir varias opciones de respuesta, lo anterior responde a que cada cuestionario obedece a diferentes necesidades de un problema de investigación lo cual sustenta que el tipo de preguntas en cada estudio sean diferentes. Este trabajo al ser cuantitativo acudió al tipo de preguntas

cerradas y dicotómicas en las cuales las opciones de respuesta fueron SI ó NO, este tipo de preguntas como plantea el autor ya mencionado, permiten codificarse y analizarse con mayor facilidad, además resultan más fáciles de contestar por los encuestados ya que no les exigen verbalizar pensamientos, por lo cual también toman menos tiempo, característica que resultó representativa ya que el tiempo con el que se contaba para la aplicación de este era limitado. Sampieri R, Fernandez C, Baptista P. (2006).

Consideraciones éticas

Este trabajo se realizó cumpliendo con ciertos compromisos con los cuales se buscaba velar por el uso adecuado de la información obtenida y brindarle tranquilidad a los involucrados, el primer compromiso es la confidencialidad, para lo cual se creó un consentimiento informado (Anexo1) el cual firmaron todos los participantes y con el que se le aseguró a estos que los resultados obtenidos en las pruebas psicotécnicas y actividades realizadas no se comentarían ni compartirían con otras personas, por el contrario serían utilizados solo con fines académicos, además, este consentimiento asegura que quienes participaron de las actividades realizadas lo hicieron voluntariamente.

Teniendo en cuenta que este trabajo se realizó con el fin de brindar a la compañía una visión global del estado actual frente al estrés y como este se produce, se adquirió otro compromiso directamente con la compañía, el cual consiste en que posterior a la finalización de la investigación se hará una socialización y por ende devolución de los resultados obtenidos, buscando con ello que la compañía tome esto como punto de partida para iniciar el proceso de intervención y logre, a partir del diagnóstico, encontrar las herramientas más adecuadas y acordes a su condición. Por último es importante agregar que el presente trabajo se rige por la ley 1090 de 2006 en la que se reglamenta el ejercicio de la psicología.

Análisis de Resultados

este apartado se presentan los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos que se realizó con la aplicación de un cuestionario de estrés laboral y dos escalas de apreciación de estrés, específicamente la escala de estrés general (G) y la escala de estrés socio-laboral (S). Los anteriores se aplican con el fin de responder a los objetivos específicos ya que se busca inicialmente identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los integrantes del área administrativa, a lo cual se responde con la aplicación de la escala (G), esta contiene situaciones del ámbito personal, entre estos se encuentra situaciones relacionadas con la salud, forma de ser, estilo de vida y elementos ambientales, que se evidenciaron en el área administrativa de Fernández y Cía, además, se pretendía determinar los acontecimientos estresantes laborales en la misma área, esto por medio por medio de la escala (S), que evalúa aspectos como, contexto laboral, relación del sujeto con el trabajo y funciones asignadas al sujeto. Por último se buscó establecer los acontecimientos propios de los procesos organizacionales que generan mayor estrés en el personal administrativo de F y C, a lo cual se respondió por medio de la creación y aplicación del cuestionario ya antes mencionado. La aplicación de las dos escalas y el cuestionario ya mencionados arrojaron los resultados que se relacionarán a continuación. Para facilitar la observación de los datos, estos fueron presentados en tablas permitiendo así la claridad de los mismos.

Para iniciar se mostrará la información recolectada en cuanto a los datos sociodemográficos de 26 empleados que participaron, tales como Género, edad, escolaridad, estado civil, tipo de vivienda, tipo de transporte, estrato socioeconómico, área de la compañía a la que pertenecen y remuneración salarial.

Datos sociodemográficos de los participantes

Tabla I. Género

Genero	Porcentaje
Femenino	34,6
Masculino	65,4

El cuestionario fue aplicado a 26 personas, de las cuales 17 (65,4%) son del género masculino y 9 (34,6) son del género femenino.

Tabla II. Edad

Edad	Porcentaje
Menos de 20 años	4%
20 a 30 años	46%
30 a 40 años	27%
40 a 50 años	19%
50 años en adelante	4%

La edad promedio oscila entre los 20 y los 30 años (46%).

Tabla III. Escolaridad

Escolaridad	Porcentaje
Bachiller	3,80%
Técnico	15,40%
Tecnólogo	50%
Universitario	11,50%

Pregrado	7,70%
Posgrado	11,50%

La mayoría de los participantes son tecnólogos (50%) y técnicos (15,40%).

Tabla IV. Estado Civil

Estado civil	Porcentaje
Soltero	57,70%
Divorciado	3,80%
Unión libre	19,20%
Casado	19,20%
Viudo	0%

La mayoría, lo cual corresponde 57.7%, son solteros mientras el 38.4% corresponde a la suma entre aquellos que viven en unión libre o son casados.

Tabla V. Tipo de Vivienda

Tipo de vivienda	Porcentaje
Propia	38,50%
Arrendada	23,10%
Familiar	38,50%

El 38.5% de los empleados viven en casa familiar y en igual porcentaje se evidencian aquellos que viven en casa propia.

Tabla VI. Tipo de Transporte

Tipo de transporte	Porcentaje
Propio	53,80%
Publico	46,20 %

La mayoría (53.8%) poseen transporte propio y la otra parte de los empleados (46.2%) utilizan transporte público.

Tabla VII. Estrato socioeconómico

Estrato socioeconómico	Porcentaje
1	0,00%
2	30,80%
3	38,50%
4	23,10%
5	3,80%
6	3,80%
7	0%
8	0%

Los integrantes de la muestra proceden, en su mayoría, de los estratos socioeconómicos 2 (30.80%) y 3 (38.50%).

Tabla VIII. Área a la que pertenece

Área a la que pertenece	Porcentaje
Gerencia	0,00%

Dir. Comercial	7,70%
Dirección financiera y administrativa	15,40%
Contabilidad	3,80%
Tesorería	0,00%
Compras	3,80%
Cartera	0%
Diseño	8%
Comercial	23,10%
Gestión humana	19,20%
Sistemas	19,20%

La mayoría de los encuestados pertenecen al área comercial (23.10%), dirección financiera y administrativa (15.4%) y en igual porcentaje (19.20%) pertenecientes a gestión humana y sistemas.

Tabla IX. Salario

Salario	Porcentaje
Menos del 1'000.000	30,80%
Entre 1'000.000 y 2'000.000	42,30%
Entre 2'000.000 y 3'000.000	11,50%
De 3'000.000 en adelante	15,40%

La tendencia se encuentra entre \$1'000.000 y \$2'000.000 lo cual corresponde al 42.30% de los encuestados seguido del 30.80% los cuales reciben menos de \$1'000.000 de remuneración salarial.

Escalas de apreciación del estrés general (G) y socio-laboral (S)

A continuación se ilustrarán los resultados obtenidos con la aplicación de la escala de estrés general (G) que evalúa aspectos como la salud, las relaciones humanas, el estilo de vida y asuntos laborales y económicos, y la socio-laboral (S) que se enfoca en evaluar el trabajo en sí mismo, el contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Estos resultados como se mencionó anteriormente dan cuenta del cumplimiento del primer y segundo objetivo específico. Para iniciar se relaciona la tabla de presencia o ausencia de los acontecimientos estresantes en ambas escalas.

Tabla X. Presencia/No presencia total en escalas G y S.

Escalas de apreciación del estrés	SI (Presencia)	NO (Ausencia)
Escala G	35%	65%
Escala S	36%	64%

Esta grafica permite observar inicialmente que tanto en la escala “G” como en la “S” el porcentaje que prevalece corresponde a la ausencia de acontecimientos estresantes, la “G” con 65% y la “S” con 64%, por lo tanto, el porcentaje restante alude a la presencia de estos acontecimientos en las personas encuestadas, la “G” con 35% y la “S” con 36%.

Situaciones relevantes de las escalas G y S.

La dos próximas tablas se realizaron con el fin de representar cuales de los acontecimientos de las escalas G (General) y S (socio-laboral) manifestaron los encuestados se vivencian o se vivenciaron como estresantes. Para lograr lo anterior se tuvo en cuenta el número de participantes (26) y cuáles fueron los acontecimientos que estos más clasificaron con la opción “SI”, es decir, de los elementos planteados por la

prueba cuales predominan en cuanto a la generación de estrés, este pretende indicar las situaciones relevantes y alusivas a cada escala.

Tabla XI. Acontecimientos relevantes en escala G.

Situación	Relevancia en escala G
1.Deudas, prestamos, hipotecas	74%
2.Exceso de Trabajo	74%
3.Problemas económicos propios o familiares	69%
4.Ruptura de noviazgo o separación de pareja	69%

Esta tabla ilustra los cuatro acontecimientos predominantes frente a todos los evaluados por la escala G ,esto responde al primer objetivo que es identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los encuestados, al respecto se encontró que un 74% de los encuestados perciben las deudas, prestamos e hipotecas como acontecimientos generadores de estrés, en segundo lugar con igual porcentaje aparece el exceso de trabajo, luego se evidencian los problemas económicos propios o familiares que representan un 69% y para culminar aparece con igual porcentaje del anterior, ósea de 69%, la ruptura de noviazgo o separación de pareja.

Tabla XII. Acontecimientos relevantes en escala S.

Situación	Relevancia en escala S
1. No haber conseguido los objetivos propuestos	87%

2. Situación económica propia o de la familia	74%
3.Limitación de tiempo para realizar el trabajo	74%

Esta tabla representa los tres acontecimientos predominantes entre los evaluados por la escala S, inicialmente se evidencia, con 87%, el no haber conseguido los objetivos propuestos, luego, aparece la situación económica propia o de la familia con 74%, y por último, con un mismo porcentaje de 74% se encuentra la limitación de tiempo para realizar el trabajo.

Tabla XIII. Afectación en el tiempo en escala G.

Afectación en el tiempo en escala G	Porcentaje en las personas
Actual	62%
Pasado	39%

Esta tabla representa la afectación en el tiempo de los acontecimientos manifestados como estresantes en la escala G, en este caso la afectación se dividirá en dos opciones de respuesta: “todavía está afectando” que sería distinguido con la letra A, y “ha dejado de afectar” representada por la letra P, dentro de ella se encuentra que la mayoría de estos afectan en la actualidad, lo cual corresponde al 62% y en menor medida se evidencian aquellos acontecimientos que han dejado de afectar a los encuestados con un 39%.

Tabla XIV. Afectación en el tiempo en escala (S).

Afectación en el tiempo escala S	Porcentaje en las personas
Actual	71%
Pasado	36%

Esta tabla hace alusión a la afectación en el tiempo de las situaciones manifestadas como estresantes de la escala (S), lo anterior se identifica en porcentaje haciendo alusión a la totalidad de respuestas de los participantes, sabiendo esto, se puede evidenciar que la afectación “A” es la de mayor rango con un porcentaje de 71% dejando en evidencia que la mayoría de situaciones planteadas generan actualmente estrés en los participantes.

Tabla XV. Intensidad en Escala G.

Intensidad en escala G	Porcentaje
0 (Nada)	2%
1 (Poco)	33%
2(Mucho)	39%
3(Muchísimo)	26%

La presente tabla representa la intensidad con la que los sucesos evaluados en la escala G afectaron o afectan a los individuos, dentro de esta se puede evidenciar que el porcentaje más alto es de 39% en la intensidad 2 “mucho”, que hace alusión a un nivel alto dentro de esta escala, también se evidenció como predominante el factor 1 “poco”, el cual representa un 33% de relevancia el cual se interpreta como “poco” en relación a los sucesos descritos en la prueba de carácter General.

Tabla XVI. Intensidad en escala S.

Intensidad en escala S	Porcentaje
0 (Nada)	1%
1 (Poco)	37%
2(Mucho)	32%
3(Muchísimo)	29%

Esta tabla representa la intensidad con la que los sucesos evaluados en la escala S afectaron o afectan a los individuos que participaron en la investigación, es decir, en qué nivel estos generan estrés, dentro de esta se puede evidenciar que el porcentaje más alto es de 37% en la intensidad 1, que hace alusión a un nivel intermedio dentro de esta escala, también se evidenció como predominante el factor 2, el cual representa un 32% de relevancia el cual se interpreta como “alto” en relación a los sucesos descritos en la prueba de carácter Socio-laboral.

Acontecimientos propios de los procesos organizacionales, que generan mayor estrés en el personal administrativo de F y C.

El cuestionario posee 36 preguntas, estas se encuentran planteadas como situaciones que pueden ser generadoras de estrés, el total de las preguntas fueron divididas en 4 grupos de nueve (9), cada uno de estos corresponde a una categoría: personal, la cual evalúa aspectos del ámbito personal o individual del sujeto, grupal, esta se centra en aquellos aspectos propios del relacionamiento con el equipo de trabajo y el jefe directo, por otra parte la intralaboral que se encuentra todo aquello alusivo al ámbito laboral dentro de la compañía, y extralaboral que evalúa todo aquello que no es propio de la compañía y su dinámica, pero que se encuentra cercano y puede afectarle. Los resultados fueron organizados de acuerdo a estas categorías y a los aspectos que

evalúan, mostrando cuales tienden a ser más generadores de estrés. Para iniciar se promediaron los resultado con el fin de hallar cuál de las categorías era predominante en cuanto a la generación de estrés.

Tabla XVII. Relevancia de categorías evaluadas.

Relevancia De Categorías	Porcentaje
Categoría Personales	30,33%
Categoría Grupales	18,37%
Categoría Intralaboral	42,72%
Categoría Extralaboral	25,49%

Como se puede observar la categoría que se evidencia con mayor relevancia en cuanto a la generación estrés es la intralaboral la cual representa el 42.72%, seguida de la categoría personal con 30.33%, la categoría extralaboral obtuvo 24,49% y la que aparece como menos generadora de estrés es la categoría grupal con 18,37%.

Tabla XVIII. Situaciones Estresantes/Categoría Personal

Esta tabla representa la categoría personal que permite observar inicialmente que la mayor parte de personas consideran que sus funciones están acorde con el cargo que ocupan, lo cual representa un 81%, en cuanto a la remuneración del cargo el 57% considera que este está bien remunerado, acerca de los implementos con los cuales cada empleado cuenta para el cumplimiento de sus funciones, la mayoría, ósea el 81% considera que posee los necesarios, en cuanto a la autonomía que posee cada empleado en la toma de decisiones pertinentes con su cargo, la mayoría, es decir el 77% piensa

Situaciones Estresantes/Categoría Personal	SI	NO
Funciones acordes al cargo	81%	19%
Salario bien remunerado	57%	46%
dotación laboral para realizar funciones	81%	19%
Autonomía en la toma de decisiones	77%	23%
la compañía presenta Inestabilidad Laboral	69%	31%
Trabajo como impedimento de desarrollo personal	19%	81%
Asignación de tareas no pertinentes	15%	85%
Situaciones emocionales fuertes en el ambiente laboral	42%	58%
Influencia de cuestiones personales en el área laboral	19%	81%

que es autónomo, por otro lado, en cuanto a la inestabilidad laboral, la mayoría, ósea el 69% consideran que esta no se presenta; el 81% de los empleados no considera que el trabajo les impida desarrollarse en otras áreas de su vida, Cuando se le pregunta a los empleados acerca de si les son asignadas tareas para la cuales no están calificados, el 85% piensa que si está calificado; la mayoría piensa que en el ámbito laboral no está expuesto a situaciones emocionales fuertes, es decir el 58%, por último, acerca de las cuestiones emocionales, la mayoría, ósea el 80.80% no consideran que estas intervengan en el desempeño de su cargo.

Tabla XIX. Situaciones Estresantes/Categoría Grupal.

Situaciones Estresantes/Categoría Grupal	SI	NO
Buena relación con el equipo de trabajo	96%	4%
Buena relación con Jefe directo	89%	12%
obtención de retroalimentación por parte del jefe	69%	31%
Claridad de objetivos por parte del jefe	89%	12%

Inclusión de ideas propias en el equipo de trabajo	85%	15%
Trabajo en equipo generador de presión	15%	85%
cuento con apoyo del equipo ante posibles inconvenientes	81%	19%
Procedimiento que permite cumplimiento de funciones	69%	31%
Equipo como generador de obstáculos	27%	73%

Esta tabla ilustra los resultados obtenidos en la categoría grupal, en esta inicialmente se indagó acerca de la relación del empleado con su equipo de trabajo, el 96%, lo cual representa a la mayoría, asegura tener buena relación con este, acerca la relación con el jefe directo el 89% contestó que esta es buena, al indagar acerca de si el jefe directo brinda retroalimentación pertinente y clara al empleado, la mayoría, ósea el 69% contesta que si la recibe, además, se pregunta a los empleados si sienten que su jefe es claro a la hora de proponer los objetivos y las metas a lograr a lo cual la mayoría, es decir el 89% contestó que sí, acerca de si el empleado considera que sus ideas son tomadas en cuenta por parte del equipo de trabajo el 85% responde que sí, para continuar se pregunta del trabajo en equipo y la presión que este puede generar a lo que el 15% responde que este le genera más presión, luego, se encuentra que el 89% de los empleados si se siente apoyado por su equipo de trabajo, al preguntar por los procedimientos el 69% considera que estos son claros a diferencia, por último, se encuentra que el 73% de los empleados no sienten que la función de otras personas entorpece la suya.

Tabla XX. Situaciones Estresantes/Categoría Intralaboral.

Situaciones Estresantes/Categoría Intralaboral	SI	NO
Empresa brinda oportunidades de desarrollo	69%	31%
Ambiente laboral adecuado	81%	19%
Horario laboral para cumplimiento de funciones	73%	27%
Empresa brinda actividades de esparcimiento	27%	73%
Condiciones laborales y ergonómicas adecuadas	77%	23%
Empresa brinda estrategias de estabilidad laboral	50%	50%
la empresa brinda posibilidad de ascenso	46%	54%
compañía posee valores organizacionales coherentes	73%	27%
compañía brinda estrategias de bienestar y desarrollo	73%	27%

Esta tabla, la cual representa la categoría intralaboral ilustra inicialmente que el 69% de los empleados considera que al interior de la compañía si se brindan oportunidades de desarrollo en el ámbito laboral, personal y profesional, en cuanto el ambiente laboral el 81% , lo cual representa la mayoría, siente que hay un ambiente laboral adecuado, al preguntar respecto a la jornada laboral el 73% considera que el tiempo que la compone es suficiente para el cumplimiento de sus funciones, para continuar se pregunta acerca de si en la compañía se realizan actividades que permitan el esparcimiento y la salud mental a lo que el 27% contesta que estas no se realizan, en cuanto a las condiciones laborales físicas y ergonómicas el 77% de los empleados considera que estas son adecuadas para el desempeño de sus funciones, además, el 50% piensa que en la empresa si se implementan estrategias para que los empleados se sientan estables , por otro lado, el 54% piensa que la empresa no posibilita ascenso al

interior de esta y el 73% de los empleados consideran que los valores organizacionales si son coherentes con el funcionamiento y el que hacer de la empresa, por último respecto a las estrategias de bienestar y desarrollo de la compañía a, el 73.10% contesta que si son suficientes para sentirse bien al interior de esta.

Tabla XXI. Situaciones estresantes/Categoría Extralaboral.

Preguntas/Categoría Extralaboral	Si	No
Desplazamiento estresante hacia el trabajo	35%	65%
Actividades permiten esparcimiento social	73%	27%
Fácil acceso a medios de transporte público	92%	8%
Fácil acceso a sitios de alimentación	69%	31%
Influencia negativa del ruido de la avenida	0%	100%
Influencia negativa de contaminación para el desempeño	4%	96%
Incumplimiento de proveedores como estresor	50%	50%
Imagen que refleja la compañía	31%	69%
Conflictos familiares como interferencia laboral	23%	77%

Esta tabla la cual representa la categoría extra laboral deja ver que inicialmente para el 65% de los empleados el desplazamiento diario hacia el trabajo no es un generador de estrés, el 73% de los empleados considera que las actividades de la empresa si permiten su esparcimiento social, además el 98% de los empleados manifiesta que ubicación de la empresa si permite acceder a los medios de transporte público, por otro lado el 69% de los encuestados piensa que los sitios de alimentación que hay alrededor de la empresa si son suficientes, acerca de si el ruido de la avenida afecta al empleado al interior de la empresa el 100% de estos piensan que no lo hace y

respecto a si la contaminación lo hace el 96% manifiestan que no , por otro lado se encuentra que el 50% de los empleados considera que el incumplimiento por parte de los proveedores le genera estrés, además, al 69% de estos no les genera estrés la percepción que otros tienen de la compañía, por último el 77% de encuestados manifiestan que los conflictos familiares que se les puedan presentar no les generan estrés de modo que estos no interfieren en su desempeño laboral .

Discusión

Los resultados de esta investigación arrojaron que hay presencia de estrés en los empleados del área administrativa de F y C. Siguiendo a Folkman y otros autores “el estrés aparece cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar”, Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986), y era precisamente hallar estos aspectos o situaciones que son percibidas como estresantes para los empleados de Fernández y Cía, la finalidad de este trabajo, para lo cual se realizó la aplicación de las escalas de apreciación del estrés ya mencionadas y la creación y aplicación del cuestionario.

Es importante aclarar que tanto las dos escalas como el cuestionario evalúan diferentes ámbitos de la vida del sujeto, enfocándose en situaciones o acontecimientos propios de cada uno de estos, es decir, la general (G) evalúa aquello relacionado con la salud, forma de ser, estilo de vida y elementos ambientales, la socio-laboral (S) se enfoca en la relación del sujeto con el trabajo y las funciones asignadas al mismo, por otro lado el cuestionario dirige su mirada hacia aquellos acontecimientos propios de la dinámica organizacional incluyendo lo extralaboral. Resulta importante mencionar que para la creación del cuestionario se adoptó la definición de la organización planteada por Chiavenato en (2010) entendida como un sistema abierto en interacción continua

con sus ambientes, y plantea que con este concepto no sólo se visualizan los factores ambientales, internos y externos como un todo integrado, sino también las funciones de los sistemas que lo componen, definición que sustenta que las preguntas del cuestionario fueran clasificadas en cuatro categorías: personal, grupal, intralaboral y extralaboral.

Como ya se mencionó Inicialmente, se realizó la aplicación de la escala general del estrés (G), con el fin de responder al primer objetivo específico que propone Identificar los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de los integrantes área administrativa de F y C. Esta escala arrojó la presencia de estrés de acuerdo con los factores que esta evalúa (salud, forma de ser, estilo de vida y elementos ambientales), es decir, el 35% de los encuestados manifestó que los acontecimientos planteados en ella le resultan estresantes y en su mayoría en nivel de intensidad 2 (39%) , lo cual significa que le “afecta mucho”, ósea que le genera un nivel alto de estrés, además, estos acontecimientos tienden a permanecer como estresantes en la vida del sujeto, lo cual se ve reflejado en el 62% de encuestados que manifestó que estas aún le afectan y le generan estrés. Las variables de intensidad y presencia de acuerdo a las cuales evalúa esta escala pueden relacionarse con la teoría que afirma que:

Las reacciones antes el estrés pueden ser diversas e inclusive de diferente intensidad, unas pueden ser ligeras y otras severas, sin embargo, la duración de estas tienen una mayor importancia. Por lo general nos vemos frente a diversas situaciones estresantes ante las cuales reaccionamos de determinada manera, pero una vez que la amenaza ha pasado, nuestro sistema interno vuelve a la normalidad con cierta rapidez. Pero si tuviéramos que afrontar un estado de

tensión constante, lo más probable es que se generen trastornos en la salud que traen graves consecuencias Atalaya (2001).

Teniendo en cuenta esta teoría, y los resultados obtenidos con la aplicación de la escala G, hay una alta probabilidad de que si los factores manifestados como estresantes y además calificados como altamente generadores de estrés persisten, puedan generar algún daño en la salud de los encuestados.

Siguiendo con esta escala se encontró, en primer lugar, que los acontecimientos estresantes que predominan son el exceso de trabajo con 74%, las deudas, préstamos e hipotecas con 74% y luego aparecen los problemas económicos propios o familiares percibidos como estresantes con 69%, a raíz de lo cual se evidencia que el factor económico en el ámbito laboral es de suma relevancia frente a otros. Según una investigación realizada en Estados Unidos por la Asociación Americana de Psicología (APA) en el año 2007, para el 75% de las personas en este país el factor económico y el trabajo representan las dos mayores fuentes de estrés Molitor, N. (s.f), se puede observar la relación que tiene con los resultados obtenidos en la escala G, ya que en esta el factor económico y laboral son más relevantes. Por último, como generador de estrés, se encuentra la ruptura de noviazgo o separación de la pareja, lo cual apoyándonos en lo dicho por Suarez en el año 2010 puede entenderse como un acontecimiento vital estresante.

Teniendo en cuenta el segundo objetivo, el cual se dirige hacia el ámbito laboral, se aplica la escala socio laboral (S), la cual se enfoca en la relación del sujeto con el trabajo y las funciones asignadas a este, en los resultados de esta escala se evidenció que un 36% manifiesta la “SI presencia” de la mayoría de acontecimientos estresantes planteados allí, lo que representa una predominancia de esta característica en esa escala frente a la escala G, es decir, se evidencian una cantidad mayor de acontecimientos

estresantes presentes en la escala S frente a la G, acontecimientos que en su mayoría, se ubicaron en un nivel de intensidad 1 (37%), lo cual podría representar que esta afecta o afectó poco a los sujetos, ya que 1 significa “poca intensidad”, de lo anterior se logra interpretar que, aunque los acontecimientos estresantes evaluados por las escala S se presentan con mayor frecuencia en los encuestados, estos lo hacen en un nivel de intensidad más bajo respecto a aquellos propuestos por la escala G.

Luego, se logró determinar cuáles acontecimientos aparecen como generadores de estrés en la escala S (socio-laboral), lo anterior se realizó estableciendo la predominancia de tres de estos que se evidenciaron como mayores generadores de estrés, el primero se refiere al no haber conseguido los objetivos propuestos con 87%, seguido de este, se encuentra la situación económica propia o de la familia con 74%; por último, la limitación de tiempo para realizar el trabajo que representa un 74%, al igual que en la escala G se fortalece la idea de que el ámbito económico es predominante como generador de estrés. Los resultados obtenidos en cuanto a la no consecución de los objetivos propuestos y no contar con el tiempo suficiente para realizar el trabajo, se relacionan, lo cual resulta congruente con lo publicado por la revista digital Inesem en uno de sus artículos, donde se plantea que:

El factor generador de estrés numero 2 alude al tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo, dentro de este se afirma que la calidad de un trabajo no será la misma si no se cuenta con el tiempo adecuado para el desarrollo de esta, situación que puede generar estrés al empleado. Navarro (2015).

Entonces, el empleado de F y C vivencia como estresante el hecho de que no cuenta con tiempo suficiente para cumplir con los objetivos que le son propuestos.

Para continuar con el cumplimiento del tercer y último objetivo y dar mayor profundidad a este trabajo, se aplicó el cuestionario que fue resuelto por 26 personas,

buscando que este permitiera establecer los acontecimientos propios de los procesos organizacionales que generan mayor estrés en el personal administrativo de F y C, como ya se había mencionado, las preguntas se clasificaron en 4 categorías (personal, grupal, intralaboral y extralaboral), lo primero que se logró identificar fue que la categoría intralaboral con 42.74% es aquella que más reportan los empleados como generadora de estrés.

Para entender la relevancia de la categoría intralaboral, la cual evalúa aquellas situaciones que el sujeto pueda enfrentar como estresantes y que tienen que ver con la dinámica interna de la organización, resulta prudente mencionar lo que esta comprende, ya que evalúa aspectos como si la empresa brinda o no actividades de esparcimiento y salud mental, donde se encuentra una tendencia correspondiente a que el empleado sienta que estas no son brindadas, aspecto que en esta categoría representa el mayor generador de estrés, reportado con 73%.

Por otro lado se encuentra la posibilidad de ascenso donde la mayoría de los empleados expresan que este proceso no se posibilita (54%) y si se relaciona esto con una de las cuestiones indagadas, que corresponde a las estrategias que brinda la empresa para que el empleado sienta estable laboralmente, se podría entender que estas son directamente proporcionales, ya que siguiendo esta misma línea la mitad de los empleados manifestaron que las estrategias no se brindan, es decir, el hecho de que no se realicen actividades de esparcimiento y salud mental y no que no posibilite el proceso de ascenso a los empleados, justifica que este manifieste que no se brindan estrategias para sentirse estable laboralmente, entendiendo que las recientemente mencionadas serían dos de estas.

Para soportar la relevancia de los acontecimientos expresados en el párrafo anterior como generadores de estrés, resulta prudente remitirse a la perspectiva que

plantea la revista nacional de administración en su artículo “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral” donde mencionan que la calidad de vida laboral del empleado incluye, desde el autor Andrés Rodríguez:

La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales (Rodríguez A, 1998).

De lo anterior se puede interpretar que resulta de suma importancia para el empleado percibir por parte de la empresa apoyo y que esta le brinde herramientas no solo para desarrollarse a nivel profesional sino personal, en caso de que no sea percibido de esta manera se convierte en un elemento altamente generador de estrés.

Siguiendo, se encuentra la categoría personal, la cual evalúa aquello que se refiere a lo personal o cotidiano del empleado y que puntuó con un 30.33% de relevancia frente a las otras categorías, en esta el aspecto con mayor puntaje en cuanto a la generación de estrés es la remuneración salarial, a pesar de que la mayoría considera que está acorde con su cargo, se encuentra un alto porcentaje correspondiente al 46% que considera que no lo está, y como plantean Mignaco y otros teóricos:

A las organizaciones les toca jugar un rol protagónico importante en el proceso de reconstrucción social y económica, contribuyendo a que la actividad económica sea sustentable y creciente. Una manera de contribuir al desarrollo de las organizaciones es mejorar la calidad de vida de los empleados en el ámbito de trabajo Mignaco (2011).

Si se toma esto como base se puede diferir que cuando la empresa deja de actuar como elemento activo a la hora de mejorar la calidad de vida de sus empleados, en este

caso en el aspecto salarial, posibilitan que el empleado perciba esto como un alto generador de estrés.

En esta categoría también se indagó acerca de si los encuestados consideraban que en el ambiente laboral se encontraban expuestos a situaciones emocionales fuertes, aunque la mayoría manifestó que no lo estaba resulta relevante que un porcentaje representativo (42%) manifestara que si, lo anterior permite observar que si hay una tendencia de estrés cuando se habla acerca de la remuneración salarial y las emociones fuertes que pueda enfrentar el empleado al interior de la empresa.

Para continuar se encuentra la categoría extralaboral , que se enfoca en aquello que no hace parte de la dinámica organizacional y que por el contrario está fuera de esta y puede afectarla, con un porcentaje, frente a las otras categorías de 25,49%, donde el aspecto que se manifiesta como posible estresor es el incumplimiento por parte de los proveedores hacia los empleados; por último se encuentra la categoría grupal, que se refiere al relacionamiento con el equipo de trabajo y el jefe directo, con un 18,37% , esta evalúa aspectos que de acuerdo con los resultados se evidencian menos relevantes como generadores de estrés frente a aquellos que evalúan las otras tres categorías ya que en general la relación con el equipo de trabajo y el jefe directo es favorecedor para el cumplimiento de la respectivas funciones.

Lo anterior resulta contradictorio con lo propuesto por castilla y otros autores, los cuales mencionan que los principales estresores son:

factores físicos, estructura organizacional, relaciones interpersonales y grupales, demanda y contenido del trabajo, factores de clima y cultura organizacional, así como las características del individuo y los factores sociales y familiares que son externos a la organización Castilla, (2000).

Es decir, a diferencia del anterior planteamiento, donde se le da gran relevancia a los factores externos, los resultados del cuestionario arrojaron que para los empleados de F y C estos no son percibidos como generadores de estrés frente a aquellos a los que se enfrentan al interior de la organización y su dinámica.

Conclusiones

Los resultados más representativos de esta investigación aluden a la presencia de estrés; de acuerdo con lo evaluado en la escala G, se evidencian las deudas, prestamos e hipotecas y el exceso de trabajo como estresores; En la escala S, sobresalen aspectos como el no haber conseguido los objetivos propuestos y la situación económica propia o de la familia, finalmente, en cuanto a lo evaluado con el cuestionario, los empleados consideran que en la compañía no se realizan actividades que promuevan el esparcimiento y la salud mental, lo cual aparece al interior de la categoría intralaboral.

Entre los acontecimientos evaluados por las escalas y el cuestionario, se encuentra predominancia en el ámbito económico como generador de estrés. La mayoría de los empleados de F Y C manifestaron que la situación o problemas económicos propios o de su familia son vivenciados como acontecimientos estresantes.

En los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las escalas y el cuestionario, se encontró que la mayoría de los encuestado considera que la remuneración salarial está acorde con el cargo que ocupa y las funciones propias de este, es decir, aunque al sujeto le estrese la situación económica propia o familiar no relaciona esta con el salario que devenga en su empleo.

En la escala de apreciación del estrés (EAE) se logra evidenciar que del total de acontecimientos planteados en las dos escalas la mayor parte de respuestas se encuentran en la opción “NO” (Ausencia) y en menor medida aquellas marcadas con “SI” (presencia).

La mayoría de los acontecimientos que los participantes manifestaron como estresantes en la escala G y S poseen como particularidad, la predominancia de afectación en la actualidad, es decir, la mayor parte de las situaciones asumidas como estresores afectan actualmente a los sujetos.

En cuanto a la medición de la intensidad con la que se encontraban los acontecimientos estresantes en la escala G y la escala S, se identificó que la intensidad que mayor puntuación obtuvo fue 2 (Mucho), propia de los resultados obtenidos en la escala G, lo que deja entrever que de los acontecimientos manifestados como estresores, la mayoría afectan o afectaron “mucho” a los encuestados.

De las categorías en las que se dividió el cuestionario, la que se manifestó con mayor prevalencia en cuanto a la generación de estrés fue la intralaboral, la cual incluye como aspectos estresantes la imposibilidad de ascenso, la inestabilidad laboral y la falta de actividades de esparcimiento y salud mental.

La puntuación más alta recibida por un acontecimiento estresante se dio en la escala S con un porcentaje de 84% de presencia, con ello se logra deducir que a los encuestados les genera más estrés los acontecimientos socio laborales que los referidos a la escala G.

Se evidencia una ambivalencia en cuanto a que el 73% de los encuestados manifestó que la empresa NO brinda actividades de esparcimiento y salud mental, y el mismo porcentaje manifiesta que las estrategias que brinda la empresa de bienestar y desarrollo, SI son suficientes para sentirse bien al anterior de esta, de lo cual puede interpretarse que a pesar de que se realicen pocas actividades alusivas a lo mencionado inicialmente, los empleados posiblemente, se sienten a gusto con estas.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa, a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, realizar una investigación cualitativa que le permita profundizar y complementar dichos resultados y a futuro realizar un proceso de intervención.

Se considera pertinente implementar más actividades de esparcimiento y que promuevan la salud mental de los empleados en el ámbito organizacional.

Fomentar la apertura por parte de la compañía y sus empleados a actividades investigativas, que les permita obtener herramientas que posibiliten el proceso de mejoramientos en los diferentes aspectos que contiene el ámbito organizacional.

Se recomienda a las futuras investigaciones a realizar en la compañía, tener en cuenta una muestra poblacional mayor a la evaluada en el presente trabajo, que posibilite una mayor obtención de información.

Anexos

Anexo 1.

Consentimiento informado para participantes de investigación

Usted ha sido invitado(a) a participar en la presente investigación, es necesario que lea este apartado antes de iniciar el cuestionario, una vez haya finalizado y comprendido el propósito que tiene la investigación y si decide participar ponga su nombre, firma y número de cedula en el campo dispuesto para ello al final de la hoja.

Es importante resaltar que la información será utilizada únicamente con propósitos académicos, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima, igualmente su participación está protegida bajo un marco legal que preserva los derechos de participantes en proyectos de investigación.

El presente estudio corresponde al proyecto de grados “Análisis del estrés laboral en el área administrativa de Fernández y Cía.”, que pretende Analizar los principales acontecimientos estresantes en el personal administrativo de F & C en La ciudad de Medellín en el año 2016.

Así mismo, es importante que tenga claro que para el desarrollo de este proyecto es importante que conteste (responda) todos los ítems y finalice el proceso.

El diligenciamiento del cuestionario puede tardar entre 15 y 20 minutos, una vez conteste la totalidad del cuestionario presione en la opción ENVIAR.

Investigadoras: Ana María Hoyos, Valentina Orozco y Maria Paulina Serna.

- **Nombre:** _____.
- **Firma:** _____.
- **Cedula:** _____.

Anexo 2.

EAE

Nº 202

Escala G

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
-------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



Anexo 3.**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados**

1. Primer empleo.
2. Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada.
3. Época de exámenes u oposiciones.
4. Cambio de ciudad o de residencia.
5. Búsqueda y/o adquisición de vivienda.
6. Deudas, préstamos, hipotecas.
7. Problemas económicos propios o familiares.
8. Estilo de vida y/o forma de ser.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Emancipación, independencia de la familia.
11. Falta de apoyo o traición de los amigos.
12. Infidelidad propia o de la otra persona hacia mí.
13. Hablar en público.
14. Inseguridad ciudadana.
15. Situación socio-política del país.
16. Preocupación por la puntualidad.
17. Vivir solo.
18. Problemas de convivencia con los demás.
19. Presencia de una persona no deseada en el hogar (tía, abuela, pariente).
20. Vida y relación de pareja o de matrimonio.
21. Ruptura de noviazgo o separación de pareja.
22. Ruptura de las relaciones familiares (con los padres, hermanos).
23. Abandono del hogar de un ser querido.
24. Separación, divorcio de mis padres.
25. Nacimiento de otro hijo o hermano.
26. Estudios y/o futuro de mis hijos o familiar cercano.
27. Problemática de drogas o alcohol (propia o familiar).
28. Muerte de algún familiar muy cercano (cónyuge, padres, hermanos).
29. Muerte de algún amigo/a o persona querida.
30. Embarazo no deseado o deseado con problemas.
31. Aborto provocado o accidental.
32. Tener una enfermedad grave.
33. Envejecer.
34. Enfermedad de un ser querido.
35. Pérdida de algún órgano o función física o psíquica.
36. Problemas sexuales.
37. Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación.
38. Intervención u operación quirúrgica.
39. Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo.
40. Cambio de horario de trabajo.
41. Exceso de trabajo.
42. Excesiva responsabilidad laboral.
43. Hacer viajes (frecuentes, largos).
44. Tiempo libre y falta de ocupación.
45. Problemática de relaciones en mi trabajo (con los jefes, compañeros).
46. Situación discriminatoria en mi trabajo.
47. Éxito o fracaso profesional.
48. Desorden en casa, despacho.
49. Reformas en casa.
50. Dificultades en el lugar donde vivo.
51. Preparación de vacaciones.
52. Etapa de vacaciones e incorporación al trabajo.
53. Servicio militar.

Anexo 4.

EAE

Nº 204

Escala S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
-------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



Anexo 5.**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados**

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

Anexo 6.

E A E
Hoja de respuestas

Nº 202

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____
 Estudios/Título académico _____
 Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G **A** **S** **C**

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo innecesario" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P					

Número de SI		Puntuaciones en Intensidad	
En A =	Total = <input type="text"/>	A =	Total = <input type="text"/> Centil = <input type="text"/>

Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino de Sahagún, 24; 28036 Madrid - Imprime: Aguirre Campaño; Daganzo, 15 dpto.; 28002 Madrid Depósito legal: M. 16.838 - 1992.

Anexo 7.**CUESTIONARIO**

A continuación encontrará 36 preguntas las cuales plantean situaciones del ámbito laboral que por los elementos que la componen, ya sean personales, empresariales, grupales o externos, pueden ser generadoras de estrés. Conteste Si o No de acuerdo a como percibe cada una de estas situaciones teniendo en cuenta si usted considera que esta le genera estrés o no.

1. ¿Pienso que mis funciones están acorde con el cargo que ocupo?
SI ___ NO ___
2. ¿Considero que mi cargo está salarialmente bien remunerado?
SI ___ NO ___
3. ¿Cuento con todas las herramientas e implementos necesarios para un óptimo cumplimiento de mis funciones?

SI ___ NO ___
4. ¿Considero que soy autónomo (a) a la hora de tomar decisiones pertinentes con mi cargo?
SI ___ NO ___
5. ¿Considero que en la compañía se presenta inestabilidad laboral?
SI ___ NO ___
6. ¿Siento que el trabajo resulta ser un impedimento a la hora de desarrollarme en otras áreas de mi vida?
SI ___ NO ___
7. ¿Pienso que me son asignadas tareas para las cuales no estoy calificado?
SI ___ NO ___
8. ¿Siento que estoy expuesto a situaciones emocionales fuertes en el ambiente laboral?
SI ___ NO ___
9. ¿Considero que mis cuestiones personales intervienen en el desempeño de mi cargo?
SI ___ NO ___
10. ¿Considero que tengo buena relación con el equipo de trabajo del área a la cual pertenezco?
SI ___ NO ___
11. ¿Considero que tengo buena relación con mi jefe directo?
SI ___ NO ___

12. ¿Pienso que recibo retroalimentación clara y oportuna por parte de mi jefe directo?
SI ___ NO___
13. ¿Siento que mi jefe directo es claro con los objetivos propuestos y resultados esperados del cargo que desempeño?
SI ___ NO___
14. ¿Pienso que mis ideas son tomadas en cuenta para el desarrollo de las actividades en el equipo de trabajo al cual pertenezco?
SI ___ NO___
15. ¿Siento que el trabajo en equipo me genera mayor presión a la hora de realizar mi labor?
SI ___ NO___
16. ¿Siento que cuándo se presenta cualquier inconveniente puedo acudir a mi equipo de trabajo sin ser cuestionado?
SI ___ NO___
17. ¿Considero que al interior del equipo de trabajo hay un procedimiento establecido claro y que permite el cumplimiento de la labor de manera efectiva?
SI ___ NO___
18. ¿Considero que mis funciones y objetivos se ven entorpecidos por la labor de otras personas de mi equipo?
SI ___ NO___
19. ¿Considero que la empresa brinda oportunidades de desarrollo en el ámbito laboral, personal y profesional?
SI ___ NO___
20. ¿Siento un ambiente laboral adecuado en el lugar de trabajo?
SI ___ NO___
21. ¿Considero que el tiempo con el que cuento en la jornada laboral es suficiente para el cumplimiento de mis funciones?
SI ___ NO___
22. ¿La empresa realiza actividades que permitan el esparcimiento y la salud mental?
SI ___ NO___
23. ¿Considero que las condiciones laborales físicas y ergonómicas son adecuadas para el desempeño de mis funciones?
SI ___ NO___

24. ¿Siento que la empresa provee las estrategias para que los empleados se sientan entables laboralmente?
SI ___ NO___
25. ¿Considero que la organización posibilita el proceso de ascenso al interior de la misma?
SI ___ NO___
26. ¿Considero que son coherentes los valores organizacionales con el funcionamiento de la empresa y su que hacer?
SI ___ NO___
27. ¿Pienso que las estrategias de bienestar y desarrollo de la empresa son suficientes para que me sienta bien al interior de esta?
SI ___ NO___
28. ¿Pienso que es estresante el desplazamiento que debo realizar diariamente hacía mi trabajo?
SI ___ NO___
29. ¿Considero que las actividades de la empresa permiten mi esparcimiento social fuera de esta?
SI ___ NO___
30. ¿Considero que la ubicación de la empresa me permite acceder fácilmente a los medios de transporte públicos?
SI ___ NO___
31. ¿Considero que la empresa cuenta a su alrededor con suficientes sitios que suplan la necesidad básica de alimentación?
SI ___ NO___
32. ¿Considero que el ruido de la avenida afecta de manera negativa mis condiciones laborales al interior de la compañía?
SI ___ NO___
33. ¿Considero que la contaminación que puede presentarse alrededor de la empresa me afecta de manera negativa en cuánto al desempeño de mis funciones?
SI ___ NO___
34. ¿Considero que el incumplimiento de los proveedores es una situación que me genera estrés?
SI ___ NO___
35. ¿Considero que la imagen o percepción que otros tienen de la compañía es un factor que puede generar estrés?

SI ___ NO___

36. ¿Siente que los conflictos familiares que se le puedan presentar le generan estrés interfiriendo en su desempeño laboral?

SI___ NO___

Anexo 8.

Para contestar de manera virtual se ingresa al siguiente link:

https://docs.google.com/forms/d/1_jJ3iuW6evoNa4m5QnjO-Ij7eZU47rcgi0KTgsGqnRI/edit

Referencias

- Finlay, C. 2003. Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud- enfermedad. Revista cubana de medicina militar, v.8, p1. doi.
- Andrade, I. y Gómez, C. 2008. Salud laboral, investigaciones realizadas en Colombia, Pensamiento Psicológico, V.4, N°10, pp. 9-25.
- Quiceno, J. M., y Alpi, S. A., 2007. Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”, p.117. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Guerrero, J. 2003. Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. Revista Colombiana de Psicología. No. 12, 73-84.
- Díaz, D. L. 2011. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES salud Publica. V.2, N°1. P. 80-84.
- Martínez, A. 2006. Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Acta colombiana de psicología, 77-85.
- Navarro, R. 2000. Metodología para la planificación de los RRHH en las empresas. Rrhh magazine, p1. Doi
- Gil, P. 2005. El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, volumen (94), pagina 1 .doi.
- Zarza M. y Sobrino M. Sf. “Estrés de Adaptación sociocultural en inmigrantes Latinoamericanos residentes en Estados Unidos vs España: una revisión bibliográfica”.
- Moreno B. Morett N, Rodríguez .A y Morante .M. Sf, Universidad Autónoma de Madrid. "La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos".
- Ramírez Velázquez, J. 2003. El estrés de las telefonistas, ¿amenaza o desafío? Desacatos, No. 11, pp. 36-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13901103>.

Rojas, Zapata, Grisales. 2008. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, Rev Fac Nac Salud Pública.

Suarez, Zapata, Cardona, 2014. Estrés laboral y actividad física en empleados. Medellín: Revista diversitas.

Lozaya. P, 2011. Recuperado de <https://redneuropsicologica.wordpress.com/2011/11/21/el-estres/>

Rivero, como se citó en “Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres” s.f. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_h_ma/capitulo1.pdf

Paris. L. 2012 “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Beltrán C. Pando M. 2007 “Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México” tomado de <http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005> HYPERLINK
["http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es"](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es) & HYPERLINK
["http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es"](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es) [script=sci_arttext](#) HYPERLINK
["http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es"](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es) & HYPERLINK
["http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es"](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-03902007000400005&script=sci_arttext&tlng=es) [tlng=es](#)

Guic E. Bilbao M. Bertin C. 2002 "Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos". Recuperado de <http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004> HYPERLINK "http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttexthttp://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext"& HYPERLINK "http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttexthttp://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext"script=sci_arttexthttp://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004 HYPERLINK "http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttexthttp://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext"& HYPERLINK "http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttexthttp://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext"script=sci_arttext.

Gil, Pedro. 2005. El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, volumen (94), pagina 1 .doi

Selye H. 1907- 1982 tomado de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>.

Oscar E. 1996. *Slipak Revista Alcmeon*, Recuperado de <http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>.

Rodríguez Carvajal, R. & De Rivas Herмосilla, R. 2011. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y seguridad del trabajo, Vol. 57. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext HYPERLINK

"http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006"& HYPERLINK

"http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006"pid=S0465-546X2011000500006 .

Cirera Oswaldo, Y., Aparecida Dias, E., Rueda Elias. V & Ferraz Filho, O. 2012. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, Vol.15, No. 27, p.p 67-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>.

Bakker Arnold, B. & Demerouti, E. 2009. La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 29, No. 3, p.p. 107- 115. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>.

Williams, Stephen W. y Cooper L 2004 en "manejo del estrés en el trabajo" p. 7.

Williams, Stephen W. y Cooper L 2004 en "manejo del estrés en el trabajo" p. 6.

Sampieri, Fernández y Baptista, 2010. "Metodología de la investigación". Quinta edición. McGRAW-HILL.

Fernández .J. y Mielgo. M. 2006. Manual (Cuarta edición), "(EAE) escalas de apreciación del estrés". Madrid. TEA Ediciones, S.A.

Atalaya, M. 2001 *El estrés laboral y su influencia en el trabajo, industrial data*. Pg.23 Tomado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Molitor, N. s.f *Manejando el estrés durante los tiempos difíciles de la economía*.

Tomado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tiempos.aspx>

Suarez, M. 2010. La Importancia Del Análisis De Los Acontecimientos Vitales Estresantes En La Práctica Clínica. *Revista Médica La Paz*, v.16 n.2.doi Tomado de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582010000200010&script=sci_arttext&tlng=es

Navarro, F 2015. *Factores Generadores del Estrés Laboral*. doi. Tomado de <http://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>

Duran M., 2010. *El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista nacional de administración. PP. 71-84

Mignaco, G., Bongiovanni, C. & Soler, C. 2011. Relación entre los niveles de estrés laboral y la cultura organizacional en Pymes de Río Cuarto. UniRío, Río de Janeiro, Brasil. Recuperado de <http://www.eco.unrc.edu.ar/wpcontent/uploads/2012/08/MIGNACO.REVISADO.pdf>

Castilla,2000; Day y Livingstone, 2001; Cotton y Hart, 2003; Ramos, Fernández-Berrocal y Extremera, 2007).” p. 275.

Montero G. 2010 “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle” tomado de <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%20010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

Manolete S. “Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad” Revista de Psicología - Vol. III N° 3 Julio 1998

Stiven L. Sauter, Lawrence R. Murphy , Joseph J. Hurrell y Lennart Levin s.f “Factores psicosociales y de organización” recuperado de <http://ladep.es/ficheros/documentos/34.pdf>

Mager J. [y otros] 1998 “Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo” tomado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/sumario.pdf>

Jaik A. Malaga S. 2014 “Sujetos educativos y contextos diferenciados”
recuperado de <http://www.upd.mx/librospub/libros/campoindaga02.pdf#page=100>

Williams S. Cooper L. 2002 “Manejo del estrés en el trabajo” tomado de
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27f-CAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=El+estr%C3%A9s+es+una+respuesta+personal+y+es+el+resultado+negativo+de+un+desequilibrio+entre+la+presi%C3%B3n+y+la+capacidad+de+la+persona+para+afrontarlo.+El+estr%C3%A9s+es+la+manera+en+que+la+gente+se+siente+cuando+es+demasiado%3B+es+el+nudo+en+el+est%C3%B3mago,+la+tensi&ots=Nkmcj68J8w&sig=hQVEIEEYUr3wuQv4zkdsvuuLIOc#v=onepage&q&f=false>

Daza F. 1990 “El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral” recuperado de
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf

Barraza A. “El estrés académico en los alumnos de postgrado” Revista
psicologíaCientífica.com Volumen 17-año 2015 tomado de
<http://www.psicologiacientifica.com/estres-academico-postgrado/>

Sampieri R. Collado C. Lucio P. 2006 p. 296-315 “Metodología de la
investigación” recuperado de
https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf

Oscar E. “Estrés laboral” Revista Argentina Clínica de Neuropsiquiatría N° 4
1996 tomado de https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Vega S. 2001 “Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)”
recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Sanchez S. 2011 “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Rodriguez .R "Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención" Medicina y seguridad en el trabajo vol.57 supl.1 Madrid 2011 tomado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Yeda .O Aparecida E. Valéria Rueda E. Odair F. 2012 “Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones” recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

