

**CAUSAS GENERADORAS DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA ALAMCOL**

JULIANA RESTREPO ARANGO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2011

**CAUSAS GENERADORAS DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA ALAMCOL**

Presentado por:

JULIANA RESTREPO ARANGO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
PSICÓLOGA

Asesora:

ÁNGELA VARGAS VARGAS

Docente Institución Universitaria de Envigado

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2011

Nota de aceptación

Firma del jurado

Envigado, 23 de marzo de 2011.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios quien me rodeó de los mejores Seres Humanos durante el proceso de mi formación académica, y a mi familia quienes me brindaron su apoyo incondicional, compartiendo alegrías y tristezas, dificultades y satisfacciones que se me presentaron en este ciclo tan importante de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Institución Universitaria de Envigado por permitirme formar como profesional en sus recintos, a sus docentes, quiénes me acompañaron y guiaron de la mejor manera posible, y a grandes y valiosas personas quienes de una manera u otra fueron partícipes en mi proceso académico.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	13
RESUMEN.....	16
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN	19
1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	21
1.1 Planteamiento del problema	21
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo general.....	24
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 Justificación.....	25
1.4 Diseño Metodológico	27
1.4.1 Enfoque.....	27
1.4.2 Nivel De Investigación	28
1.4.3 Técnicas o Instrumentos	29
1.4.4 Población y Muestra	30
1.4.5 Criterios De Selección	30
1.4.6 Plan de Manejo y Análisis de Información.....	30
1.5 Presupuesto.....	31
1.6 Cronograma.....	32

2. MARCO REFERENCIAL	34
2.1 Antecedentes	34
2.2 Marco Conceptual	37
2.2.1 Salud mental y estrés	37
2.2.2 Acercamiento a una definición de estrés	37
2.2.3 Estímulo y estresores	40
2.2.4 Estímulo-respuesta.....	42
2.2.5 El estrés y el cerebro.....	43
2.2.6 El estrés como síndrome	43
2.2.7 El estrés y el diario vivir.....	46
2.2.8 Síntomas del estrés.....	47
2.2.9 Control del estrés	48
2.2.10 Estrés y trauma.....	49
2.2.11 Estrés laboral y familiar	49
2.3 Marco teórico: modelo de trabajo de Bonifacio Sandin	51
2.3.1 Demandas Psicosociales	51
2.3.1.1 Sucesos Vitales.	52
2.3.1.2 Sucesos menores o estrés diario.....	54
2.3.2 Evaluación cognitiva.....	55
2.3.2.1 Teorías basadas en la respuesta.....	56
2.3.2.2 Teorías basadas en el estímulo.....	57
2.3.2.3 Teorías basadas en la interacción.....	57
2.3.3 Afrontamiento.....	60

2.3.4 La respuesta del estrés	62
2.3.5 Apoyo social	63
2.3.6 Variables personales de predisposición	64
2.3.7 Estrés, estado de salud y conductas relacionadas con la salud	64
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS	66
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	73
5. CONCLUSIONES	104
6. RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
CIBERGRAFÍA	111
ANEXOS	113

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Edad	73
Tabla 2. Estado civil.....	75
Tabla 3. Hijos	77
Tabla 4. Antigüedad en la empresa	79
Tabla 5. Nivel Académico.....	81
Tabla 6. Agotamiento emocional	83
Tabla 7. Satisfacción con las actividades realizadas a diario.....	86
Tabla 8. Control frente a situaciones difíciles o estresantes	88
Tabla 9. Felicidad y satisfacción al final del día.....	90
Tabla 10. Consecuencias físicas y psicológicas del estrés (casados y en unión libre).....	92
Tabla 11. Causas físicas y psicológicas del estrés (solteros y separados)	95
Tabla 12. Frecuencia de sentimiento de estrés por situaciones de la vida cotidiana (Casados y Unión Libre).....	98

Tabla 13. Frecuencia de sentimiento de estrés por situaciones de la vida cotidiana

(Solteros y Separados)..... 100

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Edad.....	74
Gráfica 2. Estado civil.....	75
Gráfica 3. Hijos.....	77
Gráfica 4. Antigüedad en la empresa.....	79
Gráfica 5. Nivel Académico.....	81
Gráfica 6. Agotamiento emocional.....	83
Gráfica 7. Satisfacción con las actividades realizadas a diario.....	86
Gráfica 8. Control frente a situaciones difíciles o estresantes.....	88
Gráfica 9. Felicidad y satisfacción al final del día.....	91

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuestionario.....	113
Anexo B. Aspectos organizacionales de la empresa ALAMCOL	119
Anexo C. Consentimiento Informado	131

GLOSARIO

AFRONTAMIENTO: Es un conjunto de esfuerzos realizados para manejar el estrés. Este se puede presentar en varios estilos, así, por ejemplo, hay personas que pueden afrontar un hecho interiorizándolo y otras exteriorizándolo. (Lazarus y Folkman, 1986)

CARGA: Fuerza externa la cual es aplicada sobre un objeto. (Lazarus, 2000)

DISTRES: Estrés negativo, la respuesta de estrés del sujeto no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante. “Tipo destructivo ilustrado por la ira y la agresión y se dice que es perjudicial para la salud”. (Lazarus 2000, pág. 44)

ESTRÉS: proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación (Lazarus, 2000).

ESTRÉS AGUDO: “Suele estar provocado por acontecimientos mayores o menores pero de tiempo limitado que son perjudiciales o amenazadores en un momento particular de la vida o durante un período relativamente breve” (Lazarus 2000, pág. 154)

ESTRÉS LABORAL: Se entiende como el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales. (Peiró, 2005)

ESTRÉS NORMATIVO: Es un estrés el cual se presenta en situaciones de cambio, las cuales son previstas. Ej. Un matrimonio.

ESTRÉS NO NORMATIVO: Se presenta frente a situaciones y acontecimientos, los cuales no son previstos. ej.: un terremoto.

ESTRÉS PSICOLÓGICO: “Relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. (Lazarus y Folkman, 1986, pág. 43)

EUSTRES: Estrés positivo, cuando la respuesta de estrés del sujeto favorece la adaptación al factor estresante. “De tipo cognitivo, ilustrado por emociones asociadas con la preocupación empática por los demás y con los esfuerzos positivos que beneficiarían a la comunidad” (Lazarus 2000, pág.44)

SALUD MENTAL: La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud mental como el estado de ajuste y equilibrio del individuo consigo mismo y el ambiente, con el

máximo de efectividad, satisfacción y aceptación social, que le permite vivir activamente, enfrentando y aceptando las realidades de la vida. (Ciro, 2008, pág. 18)

SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN: Patrón fisiológico de respuesta de estrés constituido, temporalmente, por una reacción de alarma, una etapa de agotamiento y una etapa de resistencia. (Lazarus 2000)

TENSIÓN: “Deformación de la estructura, producida por la conjunción de la carga y del estrés.” (Lazarus, 2000, pág.43).

RESUMEN

“Causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL” es un trabajo de grado que pretende satisfacer la necesidad del empleador sobre cuáles son las causas más relevantes generadoras de estrés en los empleados; ya que ellos, ha presentado manifestaciones o síntomas asociados al mismo. Partiendo de esta necesidad se construyó un cuestionario con el fin de aplicarlo y detectar con éste las principales causas que generan actualmente estrés en los empleados. Con el fin de lograr los objetivos propuestos fue indispensable realizar una recopilación teórica sobre el estrés, y así elaborar un adecuado diseño del cuestionario.

El concepto de estrés se define como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular, un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a la misma. (Lazarus, 2000).

Las causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL luego de realizar el cuestionario fueron: la situación económica, la carga laboral, la pareja y la familia. Esto se determinó en empleados con diverso estado civil: tanto en casados, separados, unión libre y solteros.

Palabras Clave: Salud mental, estrés, estrés laboral, distrés, eustrés, carga, tensión, síndrome de adaptación, manifestaciones, respuesta, estímulo.

ABSTRACT

“Root causes of stress in employees of the company ALAMCOL” is a thesis that aims to satisfy the need of the employer on what the most important causes of stress generating employees, since they, presented manifestations or symptoms associated with same. Based on this need a questionnaire was constructed to detect in and apply the main causes that they are causing stress on employees. In order to achieve the objectives it was essential to undertake a comprehensive theory about stress, and thus developed an appropriate questionnaire design.

The concept of stress is defined as a sustained process over time, where a regular basis, an individual perceives an imbalance between the demands of a situation and the resources he has to deal with it. (Lazarus, 2000).

The root causes of stress in ALAMCOL company employees after making the questionnaire were: the economic situation, the workload, the couple and the status: both married, separated, and unmarried cohabitation.

Keywords: mental health, stress, work stress, distress, eustress, load, stress, adaptation syndrome, manifestations, response, stimulus.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se presenta un aumento en el interés por el estudio del estrés y la ansiedad como tal, ya que son factores psicosociales que se relacionan con el trabajo y la influencia de éstos en la salud de los trabajadores.

El término estrés fue utilizado por primera vez en el siglo XIV con el fin de explicar o referirse a términos como dificultad, lucha, adversidad, aflicción o tensión. A través de los años varios autores han ahondado y se han interesado fuertemente por el término estrés, desde el punto de vista psicológico; Walter Cannon, habló del término estrés desde la emoción; lo definió como “una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc.” (Cannon, 1932, pág. 26).

Otro autor importante es Hans Selye quien usó el término de estrés de una manera más técnica y general, lo definió como: “conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas); una reacción que llamó síndrome general de adaptación”. (Selye, 1936, pág. 26). Lazarus propuso que el estrés se manejara como un concepto organizador el cual se utilizara para

comprender cierto grupo de fenómenos los cuales eran muy relevantes para la adaptación humana y animal.

Las anteriores definiciones no han logrado satisfacer totalmente a la mayoría de las personas encargadas de investigar y ahondar en el término estrés. Según la American Psychosomatic Society. Para algunos escritores e investigadores, la extensión que se da del concepto estrés a todas aquellas actividades las cuales son consideradas desde una perspectiva de adaptación, genera cierta preocupación. No obstante, muchas personas deben pasar por acciones específicas, procesos cognitivos y estilos de vida rutinarios para lograr adaptarse, no significando para estos, el padecimiento de estrés. Para suponer el término estrés desde un concepto genérico, es necesario demarcar una esfera de significados, de no ser así, representará todo lo que se pueda contener dentro del concepto de adaptación.

El conocimiento de esta problemática va a permitir de una manera más clara y ágil la identificación de las causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL reafirmando la primacía de la persona en la organización de la sociedad. De este modo, el objetivo del presente proyecto de investigación, es identificar las causas generadoras de estrés en los empleados de ALAMCOL. La metodología presenta un enfoque cuantitativo con un diseño de tipo descriptivo.

1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

1.1 Planteamiento del problema

Durante mucho tiempo el estrés se ha considerado como un problema de tipo mundial, ya que *“el 70% de las consultas médicas en menores de 60 años están relacionadas con agotamiento en el trabajo, y de ese total, casi el 50% se diagnostica como personas muy estresadas”* (Mendoza, 2008). El tratamiento que se le brinda a estas personas es muy costoso según informa Organización internacional del trabajo en junio de 2006: *“el estrés en el ámbito laboral podría generar costos entre 0.5 % y 3.5% del Producto interno bruto de los países, al manifestarse en ausentismo en incapacidades y menor productividad”* (Gutiérrez, 2006).

El estrés genera en los seres humanos un estado de crisis, creando una serie de relaciones defectuosas debido a la irritabilidad, agresividad y fatiga, deteriorando su entorno laboral, familiar y social.

Se puede decir que el estrés intensifica la actividad que realiza una persona, de tal manera que ayude a incrementar la capacidad a la hora de laborar. El estrés aumenta la memoria, la atención, y hasta el rendimiento en el trabajo, a este tipo de estrés se le denomina positivo. Pero cuando este proceso de aceleración es muy intenso o perdura

por mucho tiempo, el cuerpo y la mente como tal, se agotan y por tanto llegan a un cansancio tan extremo que se produce todo lo contrario a los síntomas y respuestas que se dan en el estrés positivo. Es muy importante que exista una aceleración conforme al trabajo o tarea, ya que la dificultad aparece cuando la aceleración sobrepasa la capacidad de la persona, precisamente en ese momento donde la situación se vuelve negativa para la persona y para la actividad o tarea que desempeña.

Según las nuevas investigaciones y teorías que se han dado sobre el estrés laboral se ha determinado que el trabajo es un hecho el cual no puede aislarse del conjunto de aspectos que componen al ser humano. “En efecto, el contexto total de la vida de la persona siempre sirve como fondo sobre el que opera el estrés como la figura en relación figura – fondo.” (Lazarus 2000, pág.142) en conclusión es necesario tener en cuenta al trabajador como una totalidad (proyectos, objetivos, familia, etc) para así lograr entender el estrés y las emociones que experimentan.

Las dos fuentes más importantes de estrés cotidiano en la vida adulta moderna son la familia y el trabajo. (Lazarus 2000) ya que éstas interactúan sustancialmente. “La investigación sobre el estrés laboral de las dos últimas décadas se ha centrado en las condiciones del ambiente laboral que producen reacciones de estrés y variables de personalidad que son importantes” (Lazarus, 2000, pág. 141).

Teniendo en cuenta que el empleador de la empresa Alamcol, ha percibido manifestaciones y síntomas de presencia de estrés en los trabajadores de planta, surge la necesidad de detectar las causas generadoras del mismo. Es a partir de esta necesidad de donde se origina el trabajo de grado.

La idea de este trabajo es asistir a la empresa ALAMCOL para detectar las posibles causas generadoras de estrés que están afectando a los trabajadores, con el fin de proponer medidas de mejoramiento de las mismas, y asegurar así el rendimiento general de la empresa. La cantidad de actividades que se realizan dentro de una empresa, tanto en el área administrativa como en la planta pueden llegar a causar en los empleados una fatiga y un cansancio a nivel mental y físico, tanto así que puede llevar a padecer estrés de una manera muy frecuente. Esta enfermedad no sólo afecta y deteriora a quien la padece, sino también a quienes se encuentran a su alrededor.

De acuerdo con lo anterior, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son las causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Identificar en los empleados de la empresa ALAMCOL posibles causas generadoras de estrés.

1.2.2 Objetivos específicos

- Relacionar las variables de edad, estado civil, número de hijos, nivel salarial, antigüedad en la empresa, nivel académico; y su relación con el estrés.
- Hallar las principales manifestaciones, tanto físicos como psicológicos que pueden presentar los empleados de ALAMCOL debido al estrés.

1.3 Justificación

Durante la búsqueda sobre antecedentes de estrés se observa que aunque este es un término muy utilizado y común, no ha generado gran interés en los estudiantes de las universidades de Medellín, esto se evidencia en la poca bibliografía en cuanto a trabajos dentro de las mismas. Por ello este trabajo pretende investigar sobre ¿Cuáles son las causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL?, partiendo además de la necesidad del empleador de saber las mismas.

El estrés por muchos años se ha sido definido desde un estereotipo de estímulo-respuesta, pero en la actualidad se da un nuevo significado un poco más lógico. “El estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y pone en peligro su bienestar” (Lazarus, 2000, pág. 43)

Durante las diferentes etapas del ciclo vital son muchos los sucesos que son generadores de estrés y que se evidencian por manifestaciones psicológicas o físicas. En el ámbito laboral los acontecimientos vitales que producen estrés pueden tener un efecto negativo o positivo; estos acontecimientos pueden ser de diferentes tipos, intensidad y características, las cuales incluso actúan directamente originando una crisis, que dependerá de la manera como el sujeto perciba el evento.

El estrés que se presenta en un individuo por algún acontecimiento depende en gran medida de sus capacidades, tanto por las características del evento (estresor), como por la capacidad de resiliencia que el individuo posea, lo que significa que este pasará por dos periodos importantes; la fase de ajuste y la fase de adaptación. (Pastorizo, 2001)

En el desarrollo del individuo, existen dificultades de muchas índoles generadoras de situaciones como inseguridad, inconformidad, angustia; que afectan la parte física y emocional de la persona. En la actualidad el trabajo y la familia serían unas de las principales.

Este trabajo de grado posee una contribución dentro de la empresa tanto para el empleador como para los empleados, ya que es un punto de partida para realizar un plan acorde a los resultados obtenidos. En esta dirección, el trabajo de grado es un soporte para el empleador, ya que de éste podrá suplir parte de la necesidad expresada.

El realizar una investigación con respecto al tema de estrés es importante para la estudiante, ya que este es se ha venido estudiando desde hace varias décadas, y como se puede ver actualmente es una de las enfermedades más comunes dentro de la sociedad, teniendo gran influencia en las diferentes poblaciones, incluyendo los trabajadores de la empresa ALAMCOL y otras que en su respecto han sido poco estudiadas.

1.4 Diseño Metodológico

1.4.1 Enfoque

El enfoque de este trabajo es de tipo cuantitativo ya que los recursos utilizados en este, fueron de tipo objetivos, neutros y despersonalizados de la realidad. Los datos extraídos de la técnica cuantitativa utilizada (cuestionario) fueron de carácter duros, rigurosos y confiables. Dado que las características en el trabajo eran de tipo medible, la metodología cuantitativa, resultó ser la más adecuada para el análisis de los datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario.

Para Hernández Sampieri et. al. “el enfoque de tipo cuantitativo es una investigación la cual se encarga de buscar variables medibles que sean relevantes para estudiar, estas en muchos casos cuentan con instrumentos estandarizados los cuales permiten una adecuada recolección de datos; este enfoque da la opción de reorganizar pruebas a fin de que estas en algún momento sean validadas”(Hernández et. al., 1998).

1.4.2 Nivel De Investigación

El nivel de investigación del trabajo es de corte descriptivo; “entendiéndose este como la manera de describir características, factores y procedimientos los cuales se encuentran presentes en hechos y fenómenos que se presentan de manera natural.” (Lerma, 2004, pág. 64).

La investigación descriptiva tiene objetivo primordial el conocer las costumbres, las situaciones y en general las actitudes más sobresalientes, por medio de una descripción exacta de procesos, personas, actividades y objetos. La meta de este tipo de investigación es la identificación de la relación que existe entre dos o más variables.

La investigación descriptiva de desarrolla en varias etapas: (Van Denle y Meyer, 2006):

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Lo definen y formulan sus hipótesis.
3. Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
4. Eligen los temas y las fuentes apropiados.
5. Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.
6. Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
7. Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.

8. Realizan observaciones objetivas y exactas.
9. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

En el trabajo fue de gran importancia y ayuda el corte descriptivo en el momento de la selección y análisis de variables utilizadas en el cuestionario.

1.4.3 Técnicas o Instrumentos

Para la recolección de información se empleó un cuestionario diseñado por la investigadora Juliana Restrepo Arango, revisado por el psicólogo César Augusto Jaramillo Decano de la Facultad de Psicología de la Institución Universitaria de Envigado y la psicóloga Ángela Vargas Vargas, asesora del trabajo. Éste se elaboró a partir de un marco teórico, unos objetivos y una población previamente seleccionada.

“Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se crea a partir de aspectos que son de interés investigar. Este es un instrumento que ayuda en gran medida a la obtención de datos. El tipo de cuestionario utilizado en el trabajo es el individual, el encuestado responde de manera escrita sin necesidad de estar presente el encuestador.”

(<http://www.estadistica.mat.uson.mx/material/pdf/>)

Este instrumento fue seleccionado para el trabajo, ya que permitía desarrollar a cabalidad un enfoque cuantitativo de corte descriptivo, que era lo que en un principio se planteó a fin de lograr los objetivos propuestos.

1.4.4 Población y Muestra

Población: La población elegida para este trabajo, fue empleados del sexo masculino de planta de producción de la empresa ALAMCOL.

Muestra: La muestra equivale al universo poblacional (100%), ya que la planta de producción está conformada por 9 trabajadores del sexo masculino, en quienes de manera general, el empleador ha notado manifestaciones y síntomas de presencia de estrés.

1.4.5 Criterios De Selección

La población se eligió partiendo de la necesidad del empleador, de explorar e indagar las posibles causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL. Con el fin de que en un futuro la empresa pueda crear un plan de promoción y prevención ante las posibles causas detectadas a través de este análisis.

1.4.6 Plan de Manejo y Análisis de Información

Antes de la aplicación del cuestionario se realizó un consentimiento informado, con dos finalidades; la primera era dar más confiabilidad, seguridad y reserva a los empleados en

el momento de responderlo, y la segunda obtener una información lo más confiable posible.

La ilustración de la información se realizó por medio de gráficas, las cuales expresan los ítems evaluados, con el fin de facilitar el análisis de los resultados de las causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL.

1.5 Presupuesto

RAZÓN	VALOR
Materiales	\$200.000
Gasolina	\$ 150.000
Fotocopias	\$150.000
Refrigerios	\$140.000
Impresiones	\$70.000
TOTAL	\$560.000

1.6 Cronograma

	Programación anual (meses)												
ACTIVIDADES	2010 – Meses												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ampliación de antecedentes del problema	■	■											
Recopilación fuentes bibliográficas en universidades (U de A, USB, IUE, UPB)	■	■	■	■									
Recopilación fuentes bibliográficas en internet		■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Elaboración marco teórico			■	■	■	■	■						
Elaboración metodología			■	■									
Elaboración introducción y justificación				■	■								
Elaboración del instrumento (cuestionario)				■	■								

Revisión del instrumento													
Aplicación del instrumento													
Relación de variables													
Análisis de resultados													
Elaboración de conclusiones y recomendaciones													
Redacción y organización final del trabajo.													

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

Para comenzar a realizar la investigación fue necesario hacer un rastreo de posibles bibliografías las cuales pudieran contribuir a la formulación y planteamiento de la investigación. En este camino se hallaron algunas de vital importancia para el proceso, como fueron:

TATIANA CORTES MEJIA, SANDRA MILENA PARRA, YESENIA QUINTANA y TATIANA VASQUEZ, Situaciones estresoras en adultos jóvenes de 17 a 22 años (etapa transitoria) matriculados en segundo nivel en los programas de pregrado de la Institución Universitaria de Envigado durante el segundo semestre de 2008. – Trabajo Institución Universitaria de Envigado. Dentro de este trabajo de grado se abordaron situaciones estresoras en lo que respecta al ámbito personal y académico. El principal objetivo de este trabajo fue “Identificar las situaciones estresoras en los adultos jóvenes, etapa transitoria, 17 a 22 años, matriculados en segundo nivel en los programas de pregrado de la Institución Universitaria de Envigado durante el segundo semestre de 2008” (Cortes, Parra, Quintana y Vásquez, 2008, pág. 6). En éste se manejó un enfoque cuantitativo de corte descriptivo.

GLORIA LUZ CIRO ARROYAVE, Grados de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en los empleados y docentes de la Escuela Colombiana de Mercadotecnia - ESCOLME – Trabajo de grado de U de A. El objetivo principal de este trabajo era “Detectar la presencia del síndrome de burnout y las características de las estrategias de afrontamiento en el personal académico y administrativo de ESCOLME” (Ciro. 2008, pág. 17). Este trabajo se realizó mediante un estudio descriptivo, comparativo, correlacional. La muestra fue conformada por 9 docentes, 6 empleados del área administrativa y 24 empleados de otras áreas. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el inventario de Burnout de Maslach y la escala de estrategias de afrontamiento modificada (EEC-M).

A partir del análisis de datos los resultados obtenidos fueron que:

“La prevalencia global del Síndrome de burnout en la población estudiada fue del 25.6 %; de la cual 6 fueron mujeres y 4 fueron hombres; 4 docentes y 6 empleados de diferentes áreas. Los rangos de edad de estas personas están comprendidos entre los 36 y los 54 años. Cabe anotar que la muestra estuvo comprendida por el 71 % del total de todos los empleados de esta IE, por lo que no podría descartarse una posibilidad de más personas afectadas por el síndrome.” (Ciro, 2008, pág. 7).

Los resultados encontrados muestran que se requiere de intervención social inmediata tanto para el grupo afectado por el burnout, como para el resto de los empleados, con el

fin de prevenir una mayor prevalencia del Síndrome de burnout en la Escuela Colombiana de Mercadotecnia. (Ciro, 2008).

JOSE M. PEIRÓ SILLA, Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Lección magistral. Aquí Peiró aborda el tema del estrés laboral, como un fenómeno que es frecuente en el campo laboral y que algunos autores lo llamarían “pandemia” del siglo XXI. (Peiró, 2009). Éste habla de la importancia de concientizar a los empresarios y altos legisladores de la necesidad de identificar e intervenir el estrés laboral, ya que hace parte de la seguridad laboral del empleado.

Para Peiró “la calidad de vida y humanización del trabajo son un objetivo ineludible para la sociedad y las empresas del siglo XXI como parte importante de su responsabilidad social corporativa, con la colaboración y el apoyo de trabajadores y agentes sociales.” (Peiró, 2009, pág.28)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Salud mental y estrés

“Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud mental como el estado de ajuste y equilibrio del individuo consigo mismo y el ambiente, con el máximo de efectividad, satisfacción y aceptación social, que le permite vivir activamente, enfrentando y aceptando las realidades de la vida” (Ciro, 2008, pág., 18) Esta capacidad se ve claramente afectada por algunas enfermedades o trastornos, y uno de los principales factores alterantes de esta salud mental actualmente es el estrés.

La satisfacción profesional y la afectiva son los requerimientos más significativos que los individuos necesitan tener para alcanzar un estado de felicidad. Los seres humanos se encuentran rodeados de diversos factores que influyen de una u otra manera en sus vidas y afectan su satisfacción afectiva o profesional. Estos factores aunque surjan de un aspecto específico de su vida, afectan todos los demás: lo laboral, lo familiar, lo individual... logrando interferir notoriamente en la calidad de vida, produciendo desmotivación, desinterés, malestar interno e insatisfacción. (Lazarus, 2000)

2.2.2 Acercamiento a una definición de estrés

El término estrés fue utilizado por primera vez en el siglo XIV con el fin de explicar o referirse a términos como dificultad, lucha, adversidad, aflicción o tensión. Precisamente

reacciones asimiladas a las afecciones de la salud mental mencionadas antes. Sin embargo el término surgió con más fuerza desde la física. El físico y biólogo Robert Hooke, a finales del siglo XVII, lo utiliza para referirse a unos fenómenos físicos sobre fuerza. Hooke consideró tres fenómenos: la carga, el estrés y la tensión o distorsión. (Sandín, 1932, 4). La carga es una fuerza externa aplicada sobre un objeto; El estrés es la fuerza interna del área del objeto como reacción a la carga; y la tensión o distorsión es la variación de la estructura sobre la cual se ejerce la carga como consecuencia de las dos fuerzas. De esta manera cuando se tiene una tabla sostenida en dos ladrillos y se coloca un objeto encima, el peso del objeto corresponde a la carga, la fuerza interna de la tabla al estrés, y la distorsión corresponde a esa pequeña curva que se hace en la tabla. Si el estrés de la tabla es superior al peso, no hay distorsión o es muy mínima, y si por el contrario es la carga superior al estrés la tabla puede hasta romperse debido a una gran distorsión. Por tanto se relaciona el estrés con la resistencia del objeto. Aunque Hooke propuso este modelo para aplicarlo a la construcción de puentes, éste análisis tuvo fuerte influencia en la sociología, fisiología y psicología y en los modelos sobre el estrés del siglo XX.

Físicamente y como punto de partida, el estrés había sido definido como “una fuerza interna generada dentro del cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionar”. (Sandín, 1930, Pag.4) A partir de acá varios autores han tratado el término estrés desde la psicología.

Uno de estos es Walter Cannon, quien enfatizó el sentido del estrés desde la emoción; lo definió como “una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc.” (Cannon, 1932, pág.26). Para Cannon el estrés era un asunto médico.

Hans Selye usó el término de estrés de una manera más técnica y general: “estrés es un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas); una reacción que llamó síndrome general de adaptación”. (Selye, 1936, pág.26).

Sin embargo, éstas y otras definiciones que se han dado, no han logrado satisfacer por completo a la mayoría de las personas encargadas de investigar y ahondar en el término estrés. Según la American Psychosomatic Society:

La palabra estrés ha acabado por utilizarse (implícitamente por lo menos) como una explicación dada a estados psicofisiológicos alterados. Dado que hechos experimentales distintos tienen efectos conductuales y fisiológicos distintos, que dependen de la estimulación a la que el individuo sea expuesto y de la respuesta que el experimentador quiera medir, la etiqueta inclusiva estrés contribuye poco al análisis de los mecanismos que pueden subyacer o determinar la respuesta del organismo. De hecho, tal etiquetado, descriptivo más que explicativo, puede impedir actualmente los avances conceptuales y empíricos por su asunción implícita de una equivalencia de estímulos, favoreciendo la

búsqueda reduccionista de explicaciones sencillas de causa única” (Lazarus, 2000, pág. 312).

Lazarus, en el año de 1966, propuso que el estrés se manejara como un concepto de tipo organizador que se utilizara para comprender cierto grupo de fenómenos relevantes para la adaptación humana y animal. A partir de esto, ” no se ve al estrés como una variable, se ve a éste como una rúbrica formada por procesos y variables” (Lazarus y Folkman, 1986, pág. 36).

2.2.3 Estímulo y estresores

Una de las definiciones más comunes que se da de estrés y es adoptada en muchos casos por la psicología, ha sido la que tiene que ver con el estímulo.

“Los estímulos generadores se consideran generalmente como acontecimientos con los que tropieza el sujeto. Las definiciones de estímulo incluyen también determinadas condiciones originadas en el interior del individuo, como por ejemplo el hambre, la actividad o la apetencia sexual, las cuales se basan en estados hormonales y estímulos originados a partir de características neurológicas determinadas, como dice White” (Lazarus y Folkman, 1986, pág. 42)

Lazarus y Cohen refieren tres tipos de acontecimientos estresores: cambios mayores, cambios mayores que afectan a pocas personas o incluso a una sola y ajetreos diarios. (Lazarus y Cohen, 1977, pág. 36)

El primero tiene que ver con estresantes universales, cataclismos estos son prácticamente de nulo control. Ejemplo: desastres naturales, guerras, etc. Son hechos que ocurren de manera inesperada y rápida y en ocasiones pueden ser prolongados.

El segundo estresor tiene que ver con incidentes, los cuales afectan a una o pocas personas, sin embargo el número de afectados no altera de una manera significativa la capacidad perturbadora de los acontecimientos. En la gran mayoría de los casos estos acontecimientos se encuentran fuera del control de las personas. Ejemplo: muerte de un familiar, enfermedad incapacitante, desempleo, etc. Para un número significativo de autores es importante recordar que en la vida de un ser humano cualquier tipo de cambio que se dé, ya sea positivo o negativo, produce una consecuencia estresante

El tercer y último estresor, al contrario de los anteriores es mucho más leve, se da a partir de hechos del diario vivir. Son todas esas cosas las cuales perturban a la persona en un momento determinado. Ejemplo: sentirse solo, pelear con algún familiar, que el perro se orine en la cama, etc. Todo este tipo de inconvenientes a los cuales nos enfrentamos a diario pueden llegar a ser más relevantes que los estresores de cambios mayores, para el proceso que realizamos los seres humanos de adaptación y de conservación de la salud. . (Lazarus, 2000).

2.2.4 Estímulo-respuesta

El estrés es definido en términos de estímulo-respuesta no de estímulo o respuesta.

“Una estímulo es estresante cuando produce una conducta o respuesta fisiológica estresada y una respuesta se considera estresada cuando está producida por una demanda, un daño, una amenaza o una carga” (Lazarus, 2000, pág. 39).

Es adecuado hablar de una respuesta al estrés, como algo que lleva como significado una perturbación de la homeostasis, pero ya que todos los ámbitos de la vida reducen o producen la homeostasis, se hace complicado diferenciar el término estrés de otra cosa a no ser que el nivel del trastorno causado sea extremadamente superior a lo habitual.

Al igual que una persona no logra enfermarse sólo por estar en contacto con los virus que existen en el ambiente, ya que para esto también es necesario ser sensibles a esto; el estrés necesita de muchos factores, tales como malas técnicas de afrontamiento, tejidos vulnerables, etc. Para ser considerado una enfermedad.

Para lograr definir y manejar el estrés de una manera asertiva, es necesario dejar de mirarlo desde la objetividad, dejar de abordarlo sólo desde las condiciones de tipo ambiental, sin tener en cuenta la importancia de lo individual.

A partir de la definición de estímulo, respuesta y relaciones, se da un nuevo significado al término estrés un poco más lógico. “el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus, 2000, pág. 43).

2.2.5 El estrés y el cerebro

El estrés es un síndrome que se encuentra situado en el cerebro, ya que éste es el responsable de reconocer y responder a todas las formas y factores estresores. Así se ha logrado ver el papel que juega el estrés en cuanto al aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones. En la Universidad de California se realizó un estudio con el cual se logró demostrar que un estrés de carácter muy fuerte durante un corto periodo de tiempo, por ejemplo, la espera de una cirugía de un familiar que se debate entre la vida y la muerte, es suficiente para devastar varias de las conexiones que existen entre algunas neuronas en determinadas partes del cerebro. A esto es a lo que se le da el nombre de estrés agudo, ya que logra cambiar de una manera rápida en una persona parte de la anatomía cerebral, incluso puede llegar a generar una disminución bastante considerable en la parte del cerebro que está encargada de la memoria.

2.2.6 El estrés como síndrome

Para hablar del síndrome del estrés, es necesario hablar antes de tres elementos importantes, como son: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas. Estos elementos se unen de tal forma que hacen que las personas en algunos momentos o

circunstancias se sientan ansiosas o incluso hasta deprimidas. Aunque a lo largo de las épocas se ha dicho que los acontecimientos que pasan a diario en el mundo son los que le producen a los seres humanos el síndrome del estrés, esto tan solo es el primer paso; ya que los pensamientos, lo que se interpreta de estos y la respuesta física que se da ante estos forman gran parte de este síndrome.

El estrés actúa tanto en los aspectos físicos (lo biológico y lo fisiológico) como en los psíquicos (mentales y emocionales), por tanto no es un asunto fácil de manejar. En la actualidad el estrés es una de las principales causas de la baja productividad, de la ausencia constante en el puesto de trabajo, de las decisiones equivocadas, y de la desmotivación. En términos fisiológicos el estrés se ha definido como una respuesta que se da desde lo orgánico ante una demanda de una situación determinada. Y desde lo psicológico se ha definido como “el juicio cognitivo del individuo que nos produce temor al pensar que sus recursos personales sean incapaces de dar respuestas a las demandas generadas por un acontecimiento particular” (Velásquez, 2003, Pág. 230).

Existen muchos tipos de estresores, y se han agrupado en ocho categorías (Sandín, C. y Venero, 2000):

- situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente
- estímulos ambientales dañinos
- percepciones de amenaza

- alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etcétera)
- aislamiento y confinamiento
- bloqueos en nuestros intereses
- presión grupal
- frustración

El estrés hace parte de los seres humanos como un ciclo normal de cada etapa de la vida. Las personas normalmente viven un estrés de tipo normativo y no normativo. El primero se da cuando se entra a un nuevo trabajo, cuando se da un matrimonio, cuando se pierde a un ser querido, cuando se tiene un hijo, etc. Se presenta en situaciones de cambio, las cuales son previstas. El segundo tipo, se da cuando suceden acontecimientos no previstos, como un terremoto, un atraco, un secuestro, un accidente, etc. Por tanto se puede decir que existe un estrés positivo el cual se denomina “eustrés” y uno negativo el cual se denomina “distrés”. Así lo explica Sandín:

Cuando nos referimos al término eustrés la respuesta de estrés del sujeto favorece la adaptación al factor estresante. Por el contrario, si la respuesta estrés del sujeto no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante, hablamos de distrés. En ambos casos ha habido estrés. (Sandín, 2000).

2.2.7 El estrés y el diario vivir

El estrés se va alimentando de los acontecimientos del diario vivir, tales como la prisa, la impaciencia, el tránsito, la multitud, la abundancia en los medios de comunicación, etc. Aspectos que no permiten que el ser humano se encuentre así mismo en un momento de pasividad y relajación. Los seres humanos pueden tener en la vida muchos momentos difíciles, los cuales se van incrementando a través del tiempo. Esto es lo que hace que se aumente el riesgo de padecer un estrés negativo.

En muchos casos algunos problemas de salud tales como el alcoholismo, la hipertensión, la depresión, el consumo de drogas, los trastornos alimenticios, y los problemas conyugales, se encuentran fuertemente ligados al estrés, sin embargo esto no quiere decir que el estrés sea la única causa de estos problemas. Las causas de padecer estrés son numerosas y puede ser producido por cualquier acontecimiento que represente un peligro para una persona. Más que cualquier situación que pueda acontecerle a una persona, lo importante es el significado que tenga para el individuo. (Lazarus,2000)

La tensión o el estrés no sólo se producen por un aumento en el trabajo. De ser así los “desocupados” o los que trabajan de una manera regular no se estresarían, y por el contrario también sufren las consecuencias del estrés.

Sin embargo uno de los principales lugares donde tiende a desencadenarse el estrés es en el medio laboral, en la empresa; esto se da porque por lo general las empresas o el área

laboral son sitios donde existe un conflicto permanente, primordialmente tiempo y dinero.

Por lo general todos los Seres Humanos suelen desenvolverse en el ambiente empresarial o por lo menos lo hicieron en algún momento de sus vidas, y con ésto es muy fácil dar cuenta de que es precisamente allí donde se concentra la mayor cantidad de estrés posible, ya que día a día se exige un alto índice de productividad, el cual es necesario cumplir. (Peiró,2005).

2.2.8 Síntomas del estrés

Muy a menudo los Seres Humanos tienden a asociar o a confundir el estrés con la depresión. El estrés es una respuesta normal de los Seres Humanos, mientras la depresión es catalogada como una enfermedad la cual esta categorizada incluso en el DSM IV-R. El estrés muestra una sintomatología propia tanto a nivel físico como psicológico, es por medio de estos síntomas que en la mayoría de los casos logra detectarse.

Los síntomas físicos del estrés son:

- Tensión muscular.
- Manos frías y sudorosas.
- Comerse las uñas.

- Dolor de cabeza.
- Disminución de energía.
- Impotencia o anorgasmia.

Los síntomas psicológicos de estrés son:

- Nerviosismo.
- Problemas de concentración y de memoria.
- Depresión.
- Cambios en el sueño, en la alimentación y en la vida sexual.
- Cambios del estado ánimo, con altibajos.
- Incremento o inicio de consumo de drogas.

2.2.9 Control del estrés

El manejo del estrés tiene que ver con el control y la reducción de las tensiones que se presentan en situaciones estresantes, las cuales producen cambios emocionales y físicos.

El nivel de estrés y el deseo de cambiar establecerán el cambio que se dará. Por otra parte la actitud del ser humano o persona afectada ejerce una alta influencia sobre la situación o emoción tanto que hace que esta sea estresante o no. Una persona que posee una constante actitud negativa, tendrá más posibilidad de padecer estrés que un persona con una actitud positiva. Por tanto es necesario mantener siempre una buena salud a nivel físico y mental a fin de disminuir los riesgos de padecer estrés negativo.

2.2.10 Estrés y trauma

Por lo general una persona estresada está llena y cargada de situaciones fuertes, pero posibles de manejar sin desarrollar síntomas fuertes ni graves. Por el contrario a esto, cuando una persona está traumatizada, está llena y sobrecargada, de situaciones frente a las que le es imposible tomar el control, y por tanto necesitan de la intervención de otro. Una persona en estado de trauma no cree en la posibilidad de tener control sobre su vida. “El trauma conlleva siempre elementos existenciales, lo que proporciona la base de las diferencias individuales en la valoración de lo que ha sucedido y en sus implicaciones sobre el futuro” (Lazarus, 2000, pág.140)

2.2.11 Estrés laboral y familiar

El estrés laboral es un asunto del cual se han encargado principalmente los psicólogos organizacionales y sociales; sin embargo los psicólogos clínicos intervienen con el fin de manejar y tratar a los individuos que lo sufren. Por otro lado cuando hablamos de estrés familiar, nos referimos a un estrés el cual posee identidad propia e independiente (Lazarus, 2000).

A lo largo del tiempo y partiendo de teorías e investigaciones realizadas sobre el estrés, ha surgido un enfoque moderno y nuevo; este dice que para lograr entender el estrés y las emociones que este experimenta, es necesario que se mire al trabajador como un todo, una totalidad, desde el ámbito familiar, social, cultural, laboral, sentimental, etc. El

estrés familiar y laboral se compenetran fuertemente, tanto así que resultan siendo cada uno la causa de que se propicie el otro (Lazarus, 2000).

Cuando se habla de estrés es necesario tener en cuenta que en el tratamiento de este, intervienen muchas variables tales como: identidad de género, relaciones funcionales, condiciones laborales y emociones las cuales se deben poner en práctica.

*2.3 Marco teórico: modelo de trabajo de Bonifacio Sandin**

Bonifacio Sandín ha elaborado un modelo de trabajo para evaluar y tratar el estrés en el que reúnen diferentes componentes de cada una de las fases.

El estrés no es fenómeno simple y su descripción debe abarcar esa complejidad presente entre la variabilidad y graduación de las causas y la variabilidad de las reacciones a cada una de esas causas en cada individuo, así como todas las circunstancias alternas. El presente modelo presenta siete etapas.

2.3.1 Demandas Psicosociales

Se refiere a agentes externos causantes directamente del estrés. Hay que tener en cuenta que estos agentes externos no sólo son psicosociales sino que pueden ser también ambientales, bien sean naturales o artificiales, como el frío o la contaminación.

Al lado de estos estresores ambientales se encuentran otros agentes estresores de tipo psicosocial, en los que se encuentran sucesos mayores o sucesos vitales y sucesos menores o estrés diario.

* De aquí en adelante gran parte de la información es extraída del libro citado de Sandín. Se ve la necesidad de no citar después de cada nota conceptual, sólo las literales, ya que se puede decir, todo vendría a ser una cita conceptual del texto de Sandín.

2.3.1.1 Sucesos Vitales.

Los primeros en tener una aproximación a este concepto fueron los Harol G. Wolf y Adolf Meyer. Ellos quisieron conocer el contexto psicosocial en que aparecían las enfermedades e hicieron una relación de los eventos importantes en la vida de los pacientes tanto de su estilo de vida como acontecimientos posiblemente traumáticos como accidentes o muertes familiares.

Tomando estas herramientas Thomas H. Holmes empezó a elaborar un marco teórico para relacionar estos, ahora llamados sucesos vitales, con el estrés. Con una especie de historia o inventario de experiencias recientes pretendía relacionar esos eventos sociales o psicológicos con los fisiológicos. De esta manera los eventos vitales son hechos o acontecimientos de varias especies, todos externos a la persona, y que afectan de alguna manera a la persona, dependiendo de la gravedad de los mismos y de los estímulos que creé en la persona, estos acontecimientos obligarán al individuo a realizar cambios en su vida en su forma de vivir para enfrentar, aceptar o rechazar los diversos tipos de consecuencias. Este reajuste en la persona es lo problemático desde el punto de vista psicológico. Los eventos vitales son:

“Eventos sociales que requieren algún tipo de cambio respecto al habitual ajuste del individuo. (...) Los sucesos vitales son definidos como experiencias objetivas que alteran o amenazan con alterar las actividades usuales del individuo, causado un reajuste sustancial en la conducta de dicho individuo” (Sandín, 1995 Pág. 14).

De esta manera estos sucesos vitales cambian realmente a las personas, abarcando todos los aspectos de su vida. El estrés será por lo tanto mayor cuanto mayor sea el cambio necesario. Haciendo la comparación con los términos de Hooke, estos sucesos vitales son la carga, y el cambio la distorsión. El estrés se relaciona con la distorsión, no siendo sólo la fuerza de resistencia, sino los cambios y la situación de cambio.

Estos sucesos vitales fueron estudiados de manera individual, es decir, ver como un suceso concreto afecta a varias personas, por ejemplo ver los efectos en varias personas de un terremoto. Sin embargo estudiosos como Holmes introdujeron el concepto de sucesos vitales múltiples teniendo en cuenta que un suceso vital nunca viene solo, sino relacionado con otros y en esta instancia es capaz de afectar profundamente el comportamiento de las personas.

Holmes desarrollo una lista de sucesos vitales (SER) y la cuantificó para determinar el valor del estrés haciendo una escala (SRRS). Este procedimiento aunque de gran acogida ha sido también fuertemente criticado, especialmente por ofrecer una lista limitada, ambigua en sus descripciones y por la ponderación de los mismos que puede no coincidir con la ponderación que un individuo de a los mismos. Es por esta razón que, si bien el método goza de buena reputación, suele ir acompañada por cuestionarios para suplir las necesidades que el profesional vea en cada paciente.

Lo importante de verificar estos sucesos es reconocer, incluso con anterioridad, las posibles consecuencias y daños en la salud mental o física. Estos sucesos vitales son percibidos por el sujeto y evaluados (etapa 1) y dependiendo de si el sujeto los decodifica o no, se activan las defensas psicológicas del sujeto (etapa 2) y luego las psicofisiológicas (etapa 3). Luego el sujeto elabora mecanismos para reducir las respuestas psicofisiológicas (etapa 4). En caso de que llegue la enfermedad empieza un comportamiento propio (etapa 5) y luego una cuantificación de la misma (etapa 6) o medida de la enfermedad. Este modelo presentado por Rathe y Arthur presenta la ventaja de que además analiza variantes subjetivas y no solo sucesos objetivos.

Pearling ha complementado este estudio haciendo una diferencia entre los sucesos vitales y las dificultades en curso que van generando. Así por ejemplo la pérdida del trabajo (suceso vital) genera problemas económicos (dificultad en curso) y es la dificultad en curso, no el suceso vital directamente, el que genera la situación de estrés.

2.3.1.2 Sucesos menores o estrés diario

Lazarus y colaboradores han hecho hincapié en que los sucesos vitales tal vez no explican a cabalidad los problemas de salud y proponen la existencia de otros sucesos, cotidianos, como una discusión, que producen un estrés diario y se les llama sucesos menores.

Estos sucesos menores están más directamente relacionados con la salud, o visto de otra manera, los sucesos vitales crean e influyen en los sucesos diarios con los que la persona

ha de lidiar constantemente. Sin embargo estos sucesos menores pueden ser negativos (hassles) o positivos (uplift). Aunque algunos como Kaner han intentado demostrar la influencia de los uplift en la salud, no se han llegado a conclusiones convincentes, mientras que los efectos inmediatos de los hassles han sido bastante evidentes. Es por esto que se han elaborado cuestionarios también para evaluar complementariamente con los SER.

Aunque la Utilización combinada del estudio de sucesos menores y mayores amplia las perspectivas y puede traer en futuro conclusiones más precisas sobre la relación estrés-salud, las dificultades prácticas sobre la línea definitoria de uno y otro y la valoración de los mismos indican que se necesita una revisión de las escalas y los cuestionarios.

2.3.2 Evaluación cognitiva

La evaluación cognitiva se refiere a la forma en que el sujeto percibe y procesa (evalúa) los eventos. Esto le confiere un valor muy alto, contrario al análisis inicial de Holmes, al plano subjetivo y no sólo a los sucesos externos objetivos.

Para entender la evaluación cognitiva hay que tener en cuenta algunas consideraciones sobre la forma en que se analiza y se trata el estrés.

Volviendo a las consideraciones de Hooke sobre carga, estrés y distorsión, el estrés es considerado como una respuesta (énfasis en el distorsión), como un estímulo (énfasis en la carga), como una interacción (énfasis en el estrés).

2.3.2.1 Teorías basadas en la respuesta

Hans Selye hace una teoría basada en la respuesta. El estrés como una respuesta del organismos ante ciertas demandas hechas sobre él por agentes estresores, de diversa índole. Selye incluye igualmente agentes ambientales como psicosociales. El estrés es algo natural normal, es decir, cualquier respuesta inespecífica del organismo a cualquier estímulo. Cuando este estrés es excesivo comienza a haber un problema. Este planteamiento tiene mucha relación con la teoría de canon sobre la homeostasis, es decir, sobre la capacidad de cada organismo para mantener un equilibrio propio. El estrés es una reacción a un agente que afecta este equilibrio.

Selye elabora un modelo en el que grafica la reacción del organismo a un estímulo de un estresor. Este modelo consta de 3 momentos:

1) Reacción de alarma: es una reacción en que se activan los elementos de defensa del organismo ante los sucesos estresores. Hay un primer momento de choque, donde hay una reacción inicial negativa, y otro de contrachoque, donde el organismo trata de contrarrestar las reacciones de la etapa de choque que gráficamente se presentarían como un bajón y eleva ahora de manera exagerada las herramientas de reacción.

2) Etapa de resistencia: El organismo se adapta a los eventos estresores como manera de resistir a su daño. Esta característica de adaptación es similar a las plantadas desde la biología en la evolución de las especies. Adaptarse a las situaciones adversas para sobrevivir.

3) Etapa de agotamiento: Sin embargo, si los efectos se prolongan se entra en una fase de decaída, donde los síntomas son parecidos a los de la fase de choque.

2.3.2.2 Teorías basadas en el estímulo

Otra de las teorías es basada en el estímulo. Es decir, el estrés es un elemento externo al individuo y no una respuesta o una tensión. Aquí lo importante en la persona es su resistencia ante la carga para evitar daños o distorsiones permanentes. Esta teoría presenta el inconveniente de que si el estrés es un factor externo, las reacciones deberían ser en cierta manera similares, sino iguales en los individuos expuestos a los mismos factores estresores y no es así.

2.3.2.3 Teorías basadas en la interacción

La última de las teorías y la que nos concierne respecto a la evaluación cognitiva es la teoría basada en la interacción. Teniendo como gran impulsor a Lazarus y Folkman, esta teoría pretende analizar el estrés como una interacciones entre los estímulos y las respuestas. Esta interacción se da, precisamente, en la persona, que hasta ahora tenía un

papel mu pasivo en los enfoques propuestos, siendo víctima de estímulos o de respuestas. El estrés, según Lazarus y Folkman es “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal.”

En esta teoría sobresale el énfasis en la evaluación cognitiva de la persona sobre las situaciones. Es decir, “la valoración de la persona sobre el significado de lo que está pasando”(Sandín, 1995, pág.11). Esta evaluación se puede presentar en forma de 1) amenaza: cuando se prevee un posible daño, 2) de Daño o pérdida: cuando se evalúa un daño ya hecho, 3) Desafío: cuando se evalúa una demanda que puede presentar un resultado positivo o negativo y 4) Beneficio: cuando se evalúa un evento de forma positiva (sin reacciones de estrés).

Lazarus también afirma que se presenta una segunda evaluación, y es sobre la forma en que uno mismo está preparado ante los eventos evaluados, bien se presenten como amenaza, daño o desafío. Si una situación evaluada de amenaza o de desafío se presenta y se provee que se tienen los recursos psicológicos para afrontarla crea una situación de seguridad y optimismo, por lo que el estrés no dependerá sólo de la evaluación primaria sino también de la secundaria.

En este sentido, es importante tener en cuenta que el conocimiento previo sobre los estresores y la preparación de una respuesta anticipada hace que la evaluación de los mismos sea positiva y el estrés producido mucho menor, así como las afectaciones de salud. Es decir, la percepción de un evento y la evaluación psíquica del mismo varía considerablemente si se posee información sobre la forma en que un evento de éstos puede afectar o sobre la predictibilidad del mismo. La persona sin duda evaluará mejor la muerte de un ser querido si sucede de manera esperada, como causa de una larga enfermedad o de una persona de mucha edad que una muerte repentina. Esto es definitivamente relativo, ya que la predictibilidad de un evento puede no ayudar sino empeorar la situación, si ese evento se espera con angustia y se rechaza, aunque se vea venir encima, y puede causar efectos más negativos.

Así pues el control del individuo sobre los acontecimientos es fundamental para la evaluación de los mismos.

Viendo la situación de una manera más amplia, tanto los sucesos vitales externos como la evaluación cognitiva interactúan en la persona y jugaran papeles distintos en las personas. También dependerá, por ejemplo, del peso del evento contra la capacidad de evaluación de la persona. Un suceso de alto peso, como la muerte de un ser querido, aunque genere reacciones distintas, actuará sobre las personas de manera similar independientemente del grado de evaluación, o mejor, entre mas alto el peso del evento menos asimilación puede haber.

2.3.3 Afrontamiento

El afrontamiento puede entenderse como la forma en que el individuo controla los estímulos. Es decir, el individuo realiza ciertos esfuerzos, tanto en la manera de evaluar, entender y analizar los sucesos, como en la forma de comportarse ante ellos. El afrontamiento se relaciona con la evaluación y son fácilmente confundibles en la práctica.

El afrontamiento, según la perspectiva tomada, puede entenderse como un estilo o como un proceso.

El afrontamiento puede presentar varios estilos, así, por ejemplo, hay personas que pueden afrontar un hecho interiorizándolo y otras exteriorizándolo. Lo más curioso de todo, es que, según los estudios de Hofer, Wolff, Friedman y Mason que menciona Sandín, ambos no corresponden a los estímulos o reacciones fisiológicas manifestadas, como una especie de escape para afrontar la situación.

Kohlman propuso otra forma de analizar el afrontamiento como estilo, donde propone 4 modos:

1. Modo vigilante rígido: Alta vigilancias y baja evitación.
2. Modo evitador rígido: Baja vigilancia y alta evitación.

3. Modo flexible: Uso flexible de estrategias relacionadas con la situación. Baja vigilancia y baja evitación
4. Modo inconsciente: Afrontamiento ineficaz: Alta vigilancia y alta evitación.

El afrontamiento también puede entenderse como un proceso, es decir, como un conjunto de esfuerzos realizados para manejar el estrés. Para entender el afrontamiento como proceso es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. Es un proceso no el resultado.
2. Depende del contexto. “disposiciones orientados contextualmente más que como un disposición estable.”
3. Estabilidad y consistencia relativas
4. Posee dos funciones: a) focalizado en el problema: alterar la fuente generadora de estrés, y b) focalizado en la emoción: alterar el modo en que se trata.
5. Depende de la evaluación respecto a. Si se considera que puede o no hacerse algo para cambiar la situación.

Teniendo en cuenta lo anterior, Lazarus and Folkman han elaborado cuestionarios para evaluar el nivel de afrontamiento y las estrategias en los pacientes. Han planteado ocho dimensiones:

1. Confrontación
2. Distanciamiento
3. Autocontrol

4. Búsqueda de apoyo social
5. Aceptación de la responsabilidad
6. Escape-evitación
7. Planificación de solución de problemas
8. Reevaluación positiva

Estas estrategias pretenden ser estables para diferentes clases de pacientes y buscan dar una idea de cómo la persona afronta usualmente el estrés, no como afronta casos concretos de estrés. Aquí vemos un pequeño cambio de enfoque, ya que se cuentan solo los esfuerzos conscientes de la persona, por lo que el afrontamiento es un estado intermedio entre el proceso y las disposiciones personales frente a.

2.3.4 La respuesta del estrés

El estrés se ha venido definiendo constantemente como una respuesta, o como un conjunto de respuestas a una serie de estímulos, respuestas emocionales, psicológicas y/o fisiológicas. Sin embargo, estas respuestas, según el modelo planteado, pueden ser consideradas como un elemento del proceso total.

Respuestas fisiológicas: pertenecen a este tipo de respuestas todas las variaciones orgánicas en el sistema neuroendocrino, médula-suprarrenal etc. causadas directamente por los estresores. En un primer momento hay un incremento de ciertos tipos de hormonas, como las de crecimiento, la adrenalina y la tiroxina. El segundo patrón

consiste en una caída del nivel hormonal del individuo. Durante estos procesos hay una serie de reacciones catabólicas y anabólicas dependiendo de las etapas de choque, reacción y rendimiento.

Respuestas psicológicas: En un primer instante, las respuestas psicológicas se refieren a lo emocional, como fruto del desajuste en el equilibrio natural. Además, los estados emocionales van ligados a los cambios hormonales fisiológicos que se van originando.

Las emociones suelen ser de tipo negativo, es decir, ira, ansiedad, miedo...todas ellas relacionadas con el estrés. La depresión, es por eso, uno de los síntomas emocionales más comunes del estrés y entre más crónico más depresión.

Se ha intentado plantear que las diferentes respuestas cognitivas y conductuales son también respuestas psicológicas, sin embargo, al ser precisamente ese al campo de los afrontamientos, metodológicamente han surgido problemas para identificar cuando se tratan de afrontamientos y cuando de respuestas psicológicas del estrés

2.3.5 Apoyo social

Si el afrontamiento se refería a los recursos personales para hacer frente al estrés, el apoyo social se refiere a los recursos sociales, esto es, apoyo emocional, asistencia práctica, ayuda financiera etc.

El apoyo social funciona como un elemento amortiguante que potencia la adaptación del individuo.

2.3.6 Variables personales de predisposición

La respuesta al estrés está condicionada por unas variables que ya se han analizado como valoración cognitiva y estrategias de afrontamiento, pero además existen otras variables personales que tienen que ver con el carácter y la forma de ser de cada uno, así como sus disposiciones naturales ante cualquier suceso. La personalidad interactúa con las enfermedades de una manera provechosa o dañina, por ejemplo, personalidades propensas a la adicción.

Aspectos como la autoestima, el optimismo, la autosuficiencia están relacionados con la salud, de la misma manera que la reprensión por inseguridad, o la hostilidad, pero los primeros afectan de manera positiva mientras los segundos de manera negativa.

2.3.7 Estrés, estado de salud y conductas relacionadas con la salud

El estrés, condiciones psicológicas, cognitivas y conductivas afectan directamente los estados de salud. Por otra parte, las personas ante la presión de situaciones estresantes pueden acudir a adicciones, alcohol, tabaco y otras reacciones que influyen en la salud. El apoyo social ayuda a que la persona en situaciones estresantes pueda superar y afrontar el estrés con actividades y actitudes que favorezcan y no que afecten la salud.

Lo mismo podemos decir de las variables disposicionales, que sin duda ayudan a determinar la forma en que la persona afronta el estrés.

3. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Dentro del trabajo de grado, se tiene en cuenta tanto la ética del psicólogo, como la resolución no. 008430 de 1993 (4 de octubre de 1993), ya que tienen pertinencia frente al trabajo de grado. En la resolución No. 008430, se tocan aspectos de la investigación y cómo están estipuladas las leyes, para proteger tanto la investigación como los objetos o personas a investigar, por esto, esta ley protege todas las partes de la investigación.

Marco Legal

Ministerio de Salud

38 Rev. Col. Psiquiatría, Vol. XXV, No. 1, 1996

Metodología de investigación

RESOLUCIÓN NO. 008430 DE 1993

(4 de octubre de 1993)

Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

El Ministro de Salud

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el decreto 2164 de 1992 y la ley 10 de 1990.

CONSIDERANDO

Que el artículo 8 de la ley de 1990, por la cual se organiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones, determina que corresponden al Ministerio de Salud formular las políticas y dictar todas las normas científico – administrativas, de obligatorio cumplimiento por las entidades que integran el sistema, que el artículo 2 del decreto 2164 de 1992, por el cual se reestructura el Ministerio de Salud y se determina las funciones de sus dependencias, establece que este formulará las normas científicas y administrativas pertinentes que orienten los recursos y acciones del sistema.

RESUELVE:

TÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Las disposiciones de estas normas científicas tienen por objeto establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud.

ARTÍCULO 2. Las instituciones que vayan a realizar investigación en humanos, deberán tener un Comité de Ética en Investigación, encargado de resolver todos los asuntos desarrollados con el tema.

ARTÍCULO 3. Las instituciones, a que se refiere el artículo anterior, en razón a sus reglamentos y políticas internas, elaborarán su manual interno de procedimientos, con el objeto de apoyar la aplicación de estas normas.

ARTÍCULO 4. La investigación para a la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan:

- a) Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos.
- b) Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura social.
- c) A la prevención y control de los problemas de salud.
- d) Al conocimiento y evaluación de los efectos nocivos del ambiente en la salud.
- e) Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen en la prestación de servicios de salud.
- f) A la producción de insumos para la salud.

TÍTULO II.

DE LA INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS

CAPÍTULO 1

DE LOS ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS

ARTÍCULO 5. En toda investigación en la que el Ser Humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

ARTÍCULO 6. La investigación que se realice en Seres Humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- g)** Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- h)** Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; El consentimiento informado de los partícipes; y la aprobación del proyecto por parte del comité de ética en la investigación de la institución.

ARTÍCULO 7. Cuando el diseño experimental de una investigación que se realice en Seres Humanos, incluya varios grupos se usará métodos aleatorios de selección, para

obtener una asignación imparcial de los participantes en cada grupo y demás normas técnicas determinadas para este tipo de investigación, y se tomará las medidas pertinentes para evitar cualquier riesgo o daño a los sujetos de investigación.

ARTÍCULO 8. En las investigaciones en Seres Humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

ARTÍCULO 10. El grupo de investigadores deberá identificar el tipo o tipos de riesgo a que estarán expuestos los sujetos de investigación.

ARTÍCULO 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se caracterizan en las siguientes categorías:

- a) Investigación sin riesgo: son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios, y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

ARTÍCULO 14. Se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

ARTÍCULO 15. El consentimiento informado deberá presentar la siguiente información, la cual será explicada en forma completa y clara al sujeto de investigación o en su defecto a su representante legal en tal forma que pueda comprenderla.

- a) Justificación y objetivos de la investigación.
- b) Los procedimientos que vayan a usarse y su propósito incluyendo la identificación de aquellos que son experimentales.
- c) Las molestias o los riesgos esperados.
- d) Los beneficios que puedan obtenerse
- e) Los procedimientos alternativos que pudiesen ser ventajosos para el sujeto
- f) La garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración a cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación y tratamiento del sujeto.
- g) La libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que por ellos se creen perjuicios para continuar su cuidado y tratamiento.

- h) La seguridad que no se identificará el sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad.
- i) El compromiso de proporcionar la información actualizada obtenida durante el estudio, aunque ésta pudiera afectar la voluntad del sujeto para continuar participando.
- j) En caso de que existan gastos adicionales éstos serán cubiertos por el presupuesto de la investigación o de la institución responsable de la misma.

ARTÍCULO 16. El consentimiento informado, del sujeto pasivo de la investigación, para que sea válido deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Será elaborado por el investigador principal con la información señalada en el artículo 15 de esta resolución.
- b) Será revisado por el Comité de Ética de la Institución donde se realizará la investigación.

PARÁGRAFO PRIMERO. En caso de investigaciones con riesgo mínimo, el Comité de Ética en Investigación de la Institución investigadora, por razones justificadas, podrá autorizar que el consentimiento informado se obtenga sin formularse por escrito y tratándose de investigaciones sin riesgo, podrá dispensar al investigador de la obtención del mismo.

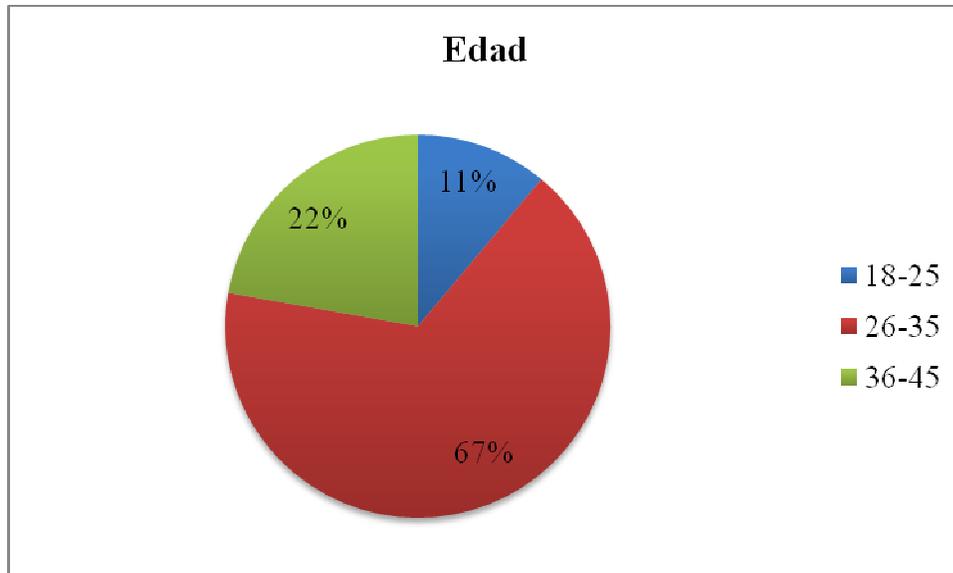
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La siguiente prueba fue aplicada a 9 operarios que representan el 100% de los trabajadores en determinada sección de una empresa, la planta de producción; en la que se identifica la presencia y los factores causantes de estrés. Las tendencias y porcentajes que se establecieron a partir de esta cifra son sólo metodológicos, pues el número total es bastante reducido. Sin embargo, las conclusiones de la prueba, así como el análisis mismo, están orientados al trabajo con este personal en sus situaciones concretas de trabajo, y no se pretende establecer tendencias generales para los trabajadores de la empresa.

Tabla 1. Edad

Edad	<i>Muestra</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>18 a 25</i>	1	11,1%
<i>25 a 26</i>	6	66,6%
<i>36 y 45</i>	2	22,2%

Gráfica 1. Edad

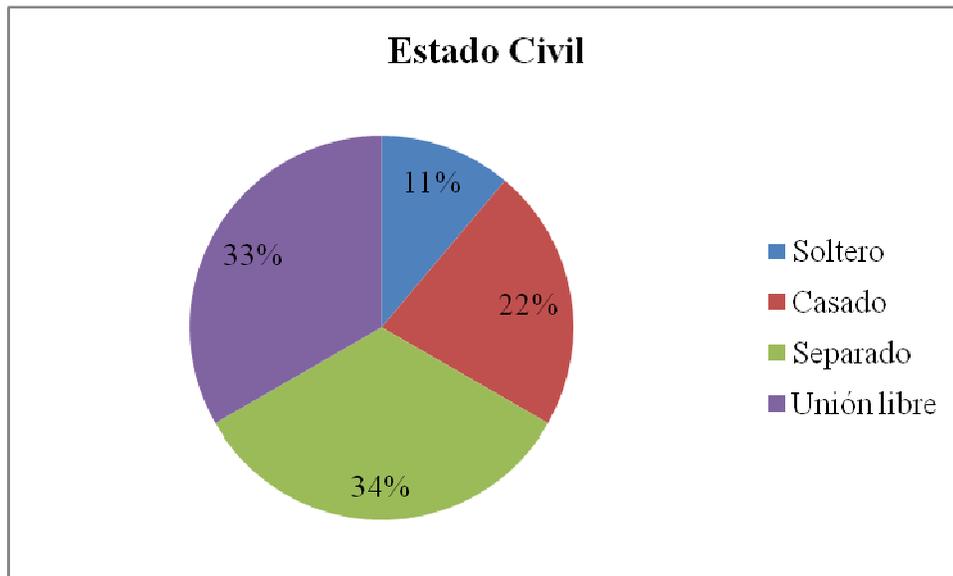


Básicamente, los anteriores datos sólo proporcionan información sobre la edad de la población encuestada; en la empresa dos de cada tres trabajadores se encuentran en el rango de edad entre los 25 y 26 años, los demás corresponden a trabajadores entre los 36 y 45 años (22%) y los 18 y 25 años (11%).

Tabla 2. Estado civil

Estado civil	Muestra	Porcentaje
<i>Soltero</i>	1	11,1%
<i>Casado</i>	2	22,2%
<i>Separado</i>	3	33,3%
<i>Unión Libre</i>	3	33,3%

Gráfica 2. Estado civil



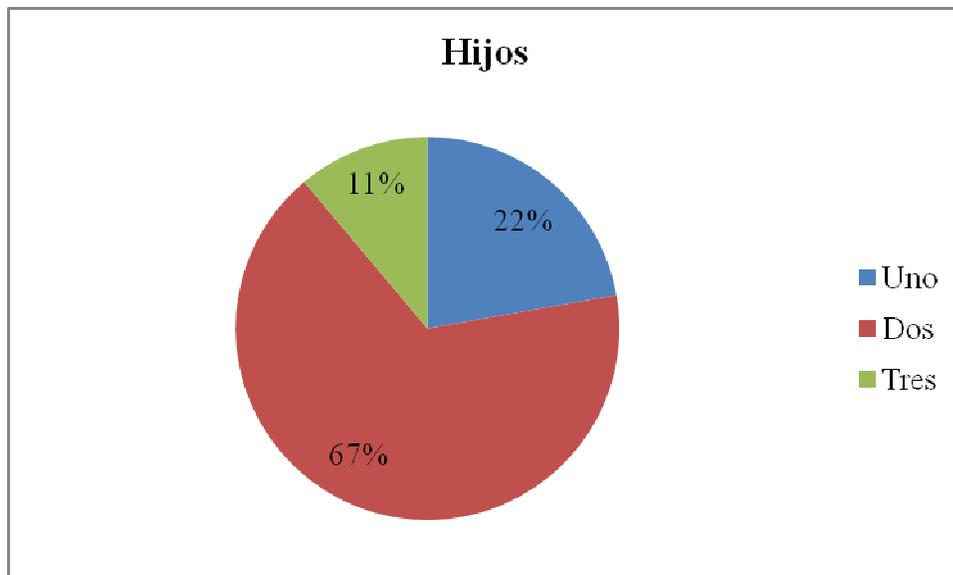
De acuerdo al estado civil, puede dividirse la población encuestada en dos grupos: los casados y en unión libre y los solteros y separados. Son dos grupos casi heterogéneos

caracterizados, los primeros, por vivir con su pareja; y los segundos, por no tener una pareja con la cual convive actualmente.

Tabla 3. Hijos

Hijos	Muestra	Porcentaje
<i>1 hijo</i>	2	22,2%
<i>2 hijos</i>	6	66,6%
<i>3 hijos</i>	1	11,1%

Gráfica 3. Hijos



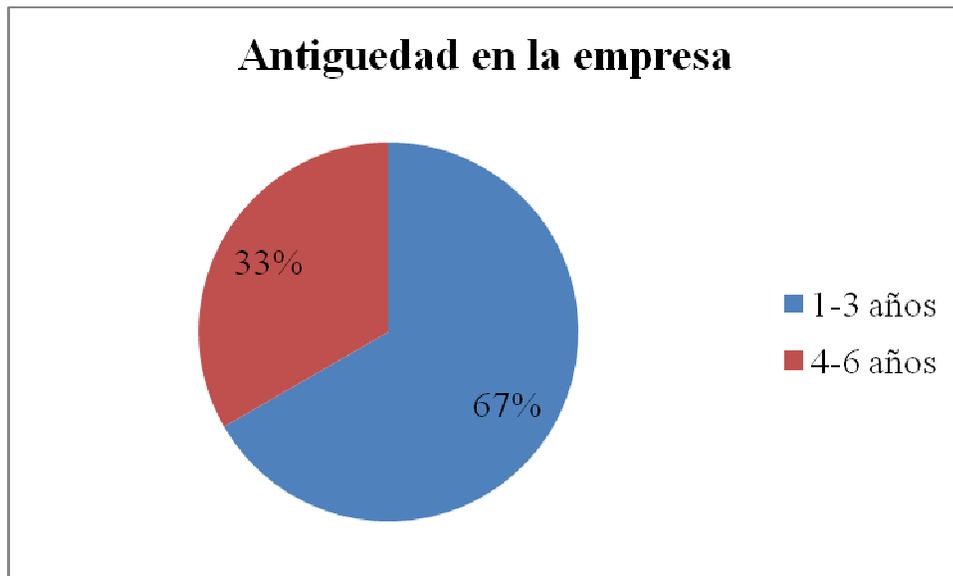
Llama la atención en esta gráfica que el 100% de la población encuestada tiene hijos, bien sea uno, dos o tres; como bien se sabe, a pesar de que para un padre un hijo es, en la gran mayoría de los casos, sinónimo de afectividad, de igual forma implica responsabilidades debido a las obligaciones que ello genera, no sólo en lo laboral,

también a nivel afectivo y social, ya sea que los hijos convivan con ellos o no, demandan para los padres el cumplimiento de muchas más obligaciones en la sociedad, al igual que el cumplimiento del rol de ser padres.

Tabla 4. Antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	Muestra	Porcentaje
<i>1 a 3 años</i>	6	66,6%
<i>4 a 6 años</i>	3	33,3%

Gráfica 4. Antigüedad en la empresa



Como puede verse a partir de la gráfica, un 67% de los empleados no superan los 3 años laborando dentro de la empresa, esto genera en los trabajadores una inestabilidad laboral. Adicionalmente a esto, el tipo de contrato es a término definido por periodos de 6 meses. Entre los trabajadores no hay un referente específico de por lo menos uno de los compañeros que permita establecer a sus compañeros que es posible tener en dicha

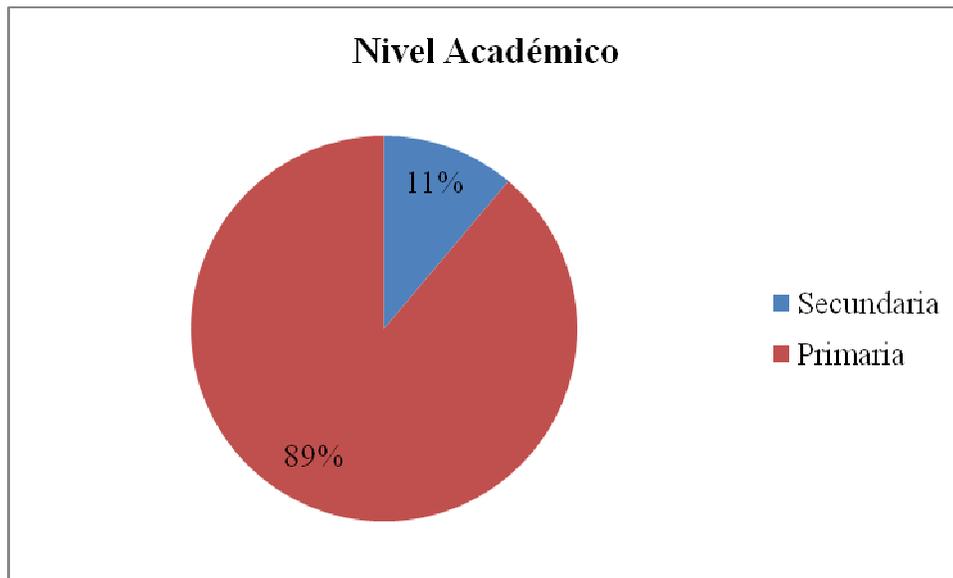
organización una mayor estabilidad laboral; ya sea por el tipo de contrato o el tiempo consecutivo dentro de la empresa.

Por lo general, hoy en día un trabajador busca seguridad y estabilidad laboral a través de empleos que le garanticen un adecuado salario y óptimas prestaciones sociales, al igual que contratos de permanencia que le aseguren un sustento extensible en el tiempo.

Tabla 5. Nivel Académico

Nivel Académico	Muestra	Porcentaje
<i>Primaria</i>	8	88,8%
<i>Secundaria</i>	1	11,1%

Gráfica 5. Nivel Académico



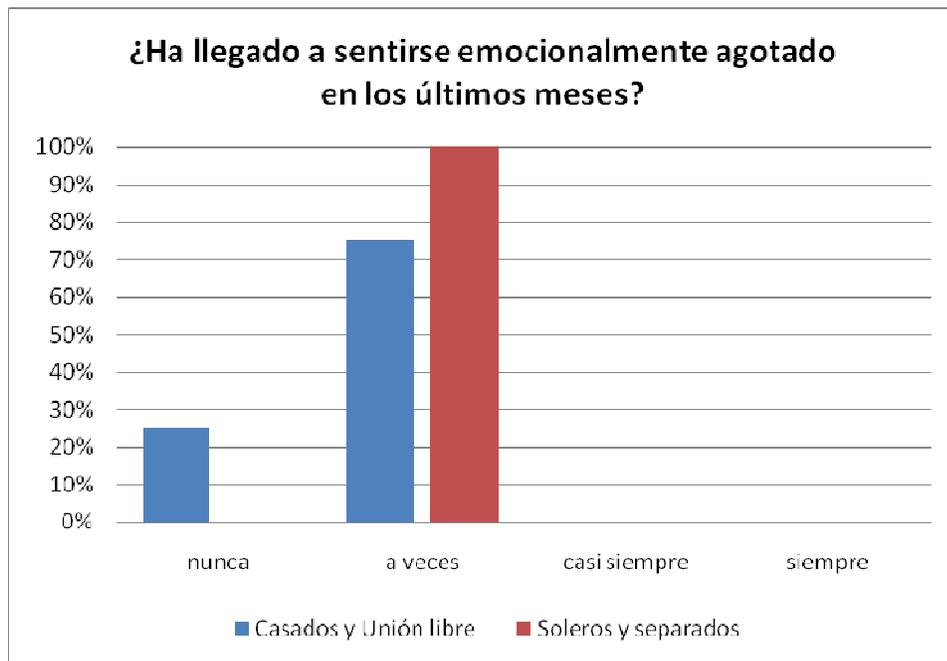
De la totalidad de la población encuestada, ninguno de ellos cuenta con estudios mayores al bachillerato; sólo el 11% de la población concluyó sus estudios secundarios; los demás (89%) tienen un nivel de escolaridad de quinto de básica primaria o hasta un grado menor.

Existe un hecho relevante y es que de acuerdo a la edad de los trabajadores el 77% de ellos no sobrepasa los 26 años, es decir, aún tienen múltiples oportunidades y posibilidades de continuar con los procesos académicos que habían cesado anteriormente.

Tabla 6. Agotamiento emocional

¿Ha llegado a sentirse emocionalmente agotado en los últimos meses?				
Casados y Unión libre				
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<i>Muestra</i>	1	3	0	0
<i>Porcentaje</i>	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
Solteros y separados				
<i>Muestra</i>	0	5	0	0
<i>Porcentaje</i>	0,0%	100%	0,0%	0,0%

Gráfica 6. Agotamiento emocional



Teniendo en cuenta la gran homogeneidad presentada en el grupo con respecto a sus situaciones personales, acentuada por la igualdad de género (masculino) y de nivel salarial (entre 1 y 2 salarios mínimos), se ha decidido establecer como variable el estado civil, aspecto donde se han presentado más variantes. Para el análisis se agruparon los casados con los que viven en unión libre, y los solteros con los separados. La razón para esta agrupación es el factor de vivir con una pareja, como lo hacen tanto los casados como los que viven en unión libre.

De acuerdo a las anteriores tablas, se pueden identificar las frecuencias más significativas, contrastadas entre los dos grupos, en cada una de las preguntas que reflejaban situaciones de estrés.

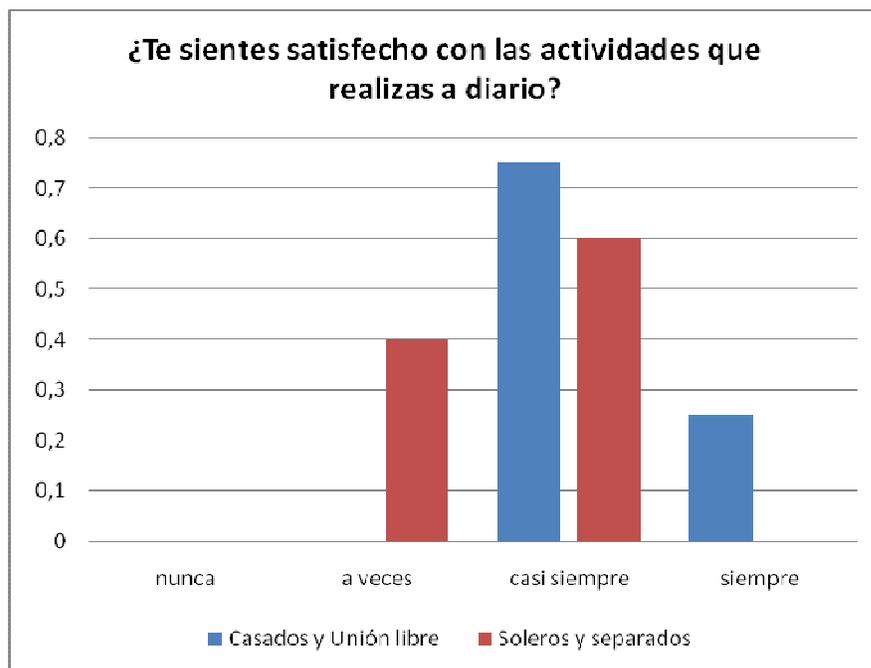
Queda en evidencia que el agotamiento o estrés emocional dentro de los empleados de la empresa ALAMCOL es mucho más evidente en personas solteras o separadas que en casadas o en unión libre, como se decía antes, aunque el convivir con una pareja e hijos genera responsabilidades, en los empleados de ALAMCOL, esto genera seguridad afectiva para el individuo; no por ello puede establecerse que tener una pareja o tener hijos sean necesariamente sinónimos de bienestar o aseguren plenamente afectividad; es común ver el fracaso de muchos individuos en el ejercicio de su rol como padres, bien sea por la ausencia de referentes, por la falta de experiencia, por inmadurez psicológica

o, simplemente, porque pueden tratarse de relaciones no deseadas o hijos no consentidos, por lo cual la familia se convierte más en un agente generador de estrés emocional que en reductor del mismo.

Tabla 7. Satisfacción con las actividades realizadas a diario

¿Te sientes satisfecho con las actividades que realizas a diario?				
Casados y Unión libre				
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<i>Muestra</i>	0	0	3	1
<i>Porcentaje</i>	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%
Solteros y separados				
<i>Muestra</i>	0	2	3	0
<i>Porcentaje</i>	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%

Gráfica 7. Satisfacción con las actividades realizadas a diario



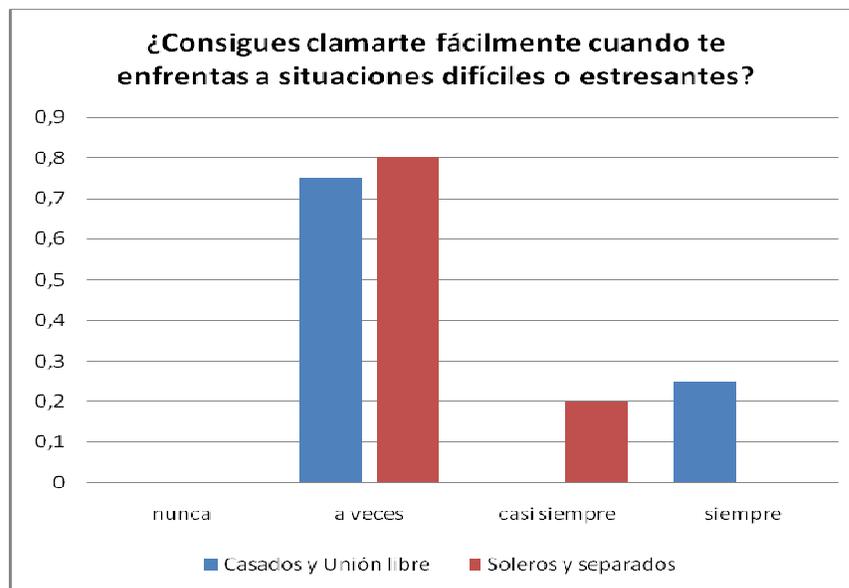
De acuerdo con los resultados arrojados se puede notar un mayor grado de satisfacción en el grupo de los casados y en unión libre, que en el de los solteros y separados.

Cuando se habla de satisfacción, los aspectos tanto profesionales como afectivos hacen parte de los requerimientos más significativos que un individuo necesita poseer para así alcanzar un estado de bienestar. A diario los Seres Humanos se encuentran rodeados de múltiples factores los cuales influyen en sus vidas y de una manera u otra, afectan su proceso de satisfacción bien sea profesional o afectivo (Lazarus, 2000).

Tabla 8. Control frente a situaciones difíciles o estresantes

¿Consigues calmarte fácilmente cuando te enfrentas a situaciones difíciles o estresantes?				
Casados y Unión libre				
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<i>Muestra</i>	0	3	0	1
<i>Porcentaje</i>	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
Solteros y separados				
<i>Muestra</i>	0	4	1	0
<i>Porcentaje</i>	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%

Gráfica 8. Control frente a situaciones difíciles o estresantes



Con base en la información anterior, existe cierta homogeneidad con respecto al control frente a situaciones difíciles o estresantes; entre los casados y en unión libre el 75% sostienen que tienen dicho control sólo algunas veces, frente a un 80% de los solteros y separados, siendo estas cifras casi similares.

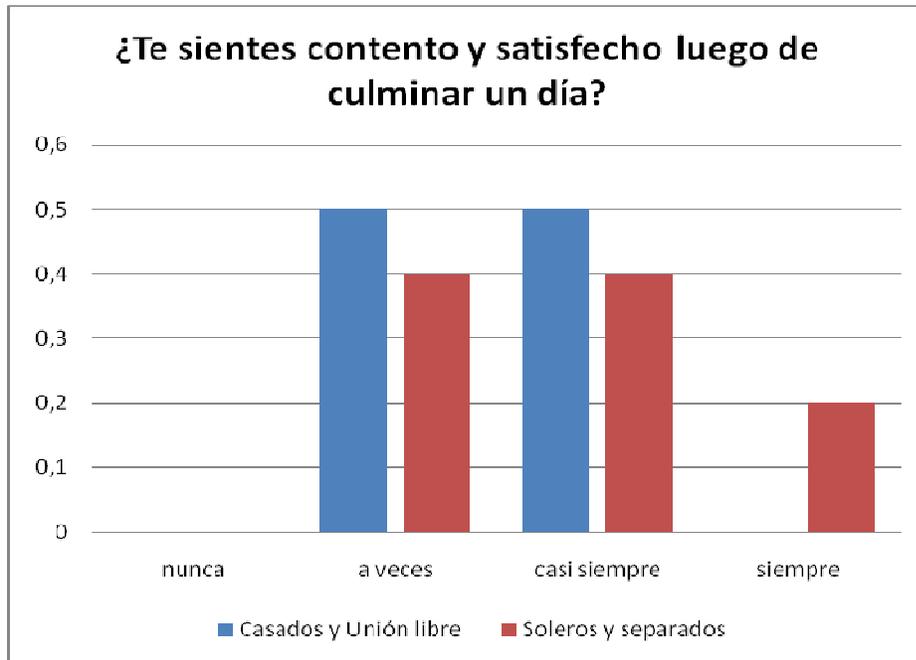
La ausencia de control frente a situaciones estresantes demuestra que los empleados de la empresa ALAMCOL presentan dificultades de autocontrol y autorregulación.

El medio laboral es uno de los principales lugares donde se desencadena el estrés ya que es un sitio de permanente conflicto entre tiempo y dinero. Es precisamente en las empresas donde se concentra la mayor cantidad de estrés posible, ya que se exige un alto índice de productividad, el cual es necesario cumplir (Peiró, 2005). Esto puede ser un factor detonante de la falta de autocontrol y autorregulación que presentan los empleados.

Tabla 9. Felicidad y satisfacción al final del día

¿Te sientes contento y satisfecho luego de culminar un día?				
Casados y Unión libre				
	Nunca	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>Muestra</i>	0	2	2	0
<i>Porcentaje</i>	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Solteros y separados				
<i>Muestra</i>	0	2	2	1
<i>Porcentaje</i>	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%

Gráfica 9. Felicidad y satisfacción al final del día



En este interrogante también es posible establecer cierta homogeneidad en las respuestas entre los trabajadores con pareja y los que no la tienen; la felicidad y satisfacción al final del día en, por lo menos, la mitad de la población se manifiesta casi siempre o siempre; la ausencia de este tipo de satisfacción o su presencia esporádica es una muestra a las presiones a las cuales están sometidos estos trabajadores.

La actividad laboral de los empleados de la empresa ALAMCOL se caracteriza por una serie de exigencias, sobre todo físicas, a lo que se suma la rutina laboral propia del trabajo; las presiones del entorno, es decir, obligaciones económicas, deben ser satisfechas a través de la remuneración que se recibe por la actividad laboral.

Tabla 10. Manifestaciones físicas y psicológicas del estrés (casados y en unión libre)

<i>Casados y Unión Libre</i>				
Manifestaciones físicas				
	Nunca	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>Tensión muscular</i>	0,0%	75%	0,0%	25%
<i>Manos frías y sudorosas</i>	25%	75%	0,0%	0,0%
<i>Comerse las uñas</i>	25%	0,0%	50%	25%
<i>Dolor de cabeza</i>	0,0%	75%	0,0%	25%
<i>Disminución de energía</i>	0,0%	100%	0,0%	0,0%
<i>Impotencia o anorgasmia</i>	50%	50%	0,0%	0,0%
<i>Problemas de sistema digestivo</i>	50%	50%	0,0%	0,0%
Manifestaciones Psicológicas				
<i>Nerviosismo</i>	25%	50%	25%	0,0%
<i>Problemas de concentración y de memoria</i>	0,0%	25%	75%	0,0%
<i>incremento de inicio de consumo de drogas</i>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Depresión</i>	25%	75%	0,0%	0,0%
<i>Cambios en el sueño, en la</i>	0,0%	75%	25%	0,0%

<i>alimentación y en la vida sexual</i>				
<i>cambios del estado de ánimo, con altibajos</i>	0,0%	50%	50%	0,0%
<i>Incremento o inicio de consumo de cigarrillo, alcohol, fármacos en general</i>	25%	75%	0,0%	0,0%

Entre los casados y en unión libre, es decir, los que tienen una pareja estable, la principal consecuencia física que se evidencia es la disminución de la energía, en otras palabras, cansancio, a esto le siguen otras dolencias como tensión muscular, manos frías y sudorosas y dolor de cabeza; se destaca la ausencia de dificultades físicas como impotencia o problemas del sistema digestivo en la mitad de la población, pero su presencia esporádica en el 50% restante; también llama la atención los casos puntuales en donde el estrés ocasiona permanentemente (siempre) tensión muscular, comerse las uñas y dolor de cabeza.

A nivel psicológico, el estrés ocasiona nerviosismo en el 75% de la población (algunas veces o casi siempre), pero en un 100% da lugar algunas veces o casi siempre a problemas de concentración y de memoria; no es un factor desencadenante para el consumo de drogas, pero sí da lugar a que algunas veces se consuma cigarrillos o

alcohol; en ocasiones esto genera situaciones de depresión, cambios en el sueño, la alimentación y la vida sexual.

Tabla 11. Manifestaciones físicas y psicológicas del estrés (solteros y separados)

<i>Solteros y Separados</i>				
Manifestaciones físicas				
	Nunca	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>Tensión muscular</i>	0,0%	80%	20%	0,0%
<i>Manos frías y sudorosas</i>	60%	40%	0,0%	0,0%
<i>Comerse las uñas</i>	0,0%	40%	40%	20%
<i>Dolor de cabeza</i>	0,0%	0,0%	80%	20%
<i>Disminución de energía</i>	0,0%	40%	40%	20%
<i>Impotencia o anorgasmia</i>	40%	40%	20%	0,0%
<i>Problemas de sistema digestivo</i>	60%	20%	20%	0,0%
Manifestaciones Psicológicas				
<i>Nerviosismo</i>	0,0%	80%	20%	0,0%
<i>Problemas de concentración y de memoria</i>	0,0%	0,0%	60%	40%
<i>incremento de inicio de consumo de drogas</i>	80%	20%	0,0%	0,0%
<i>depresión</i>	0,0%	80%	20%	0,0%

<i>Cambios en el sueño, en la alimentación y en la vida sexual</i>	0,0%	60%	40%	0,0%
<i>cambios del estado de ánimo, con altibajos</i>	0,0%	60%	40%	0,0%
<i>Incremento o inicio de consumo de cigarrillo, alcohol, fármacos en general</i>	0,0%	20%	60%	20%

Entre los solteros y separados las consecuencias físicas del estrés se evidencian en la tensión muscular (algunas veces); sólo un 40% manifiesta que con algo de frecuencia se presentan manos frías y sudorosas; llama la atención que casi siempre o siempre se presenten dolores de cabeza dato que contrasta con el de las personas casadas o en unión libre en donde sólo en un 75% de los casos el dolor de cabeza se presenta algunas veces. Igualmente, es mayor la incidencia de los problemas de impotencia o anorgasmia, pero son menos frecuentes los problemas del sistema digestivo.

A nivel psicológico las consecuencias del estrés entre esta población son: nerviosismo algunas veces, problemas de concentración y de memoria casi siempre, incremento de inicio de consumo de drogas nunca, depresión algunas veces, cambios en el sueño y la

alimentación algunas veces, altibajos en el estado de ánimo algunas veces y consumo de cigarrillos o alcohol casi siempre.

Tabla 12. Frecuencia con que genera estrés situaciones de la vida cotidiana (Casados y Unión Libre)

Casados y Unión Libre				
Frecuencia con que genera estrés situaciones de la vida cotidiana				
	Nunca	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>La familia</i>	0,0%	50%	50%	0,0%
<i>La pareja</i>	0,0%	25%	50%	25%
<i>La relación con los hijos</i>	25%	50%	25%	0,0%
<i>La relación con compañeros de trabajo</i>	25%	50%	25%	0,0%
<i>La relación con sus superiores</i>	50%	50%	0,0%	0,0%
<i>La situación económica</i>		25%	0,0%	75%
<i>La carga laboral</i>	25%	0,0%	50%	25%
<i>El desplazamiento</i>	25%	50%	25%	0,0%

Según puede observarse, Cuatro son los hechos generadores de situaciones de estrés en la vida cotidiana de los trabajadores: la familia, la pareja, la carga laboral y, sobre todo, la situación económica. Estas personas saben que otro tipo de situaciones difíciles en la

cotidianidad pueden resolverse bien sea a través del dialogo o llamados de atención; sin embargo, la situación económica permanentemente genera el cumplimiento de una serie de obligaciones que son imposibles de evadir: pago de arriendo, de servicios públicos, pago de préstamos, alimentación y vestido, gastos de los hijos y la pareja, colaboración a otros miembros de la familia. Este factor, en muchos casos es, por lo general, agente generador de problemas con la familia y con la pareja y de igual manera incrementa las dificultades en el trabajo al convertirse en agente distractor del trabajador.

Tabla 13. Frecuencia con que le generan estrés situaciones de la vida cotidiana (Solteros y Separados)

Solteros y Separados				
Frecuencia con que le generan estrés situaciones de la vida cotidiana				
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
<i>La familia</i>	0,0%	60%	40%	0,0%
<i>La pareja</i>	0,0%	60%	40%	0,0%
<i>La relación con los hijos</i>	20%	80%	0,0%	0,0%
<i>La relación con compañeros de trabajo</i>	20%	40%	40%	0,0%
<i>La relación con sus superiores</i>	25%	75%	0,0%	0,0%
<i>La situación económica</i>	0,0%	0,0%	20%	80%
<i>La carga laboral</i>	0,0%	0,0%	60%	40%
<i>El desplazamiento</i>	20%	40%	40%	0,0%

La familia y la pareja tienen una incidencia menor en el estrés de los trabajadores solteros o separados, mientras que la carga laboral se convierte en una prioridad mayor para estas personas; de igual manera, resulta evidente que los hijos no generan mayor estrés; una de las causas sería la no convivencia total con ellos; sin embargo, sigue

siendo motivo de gran preocupación, mayor aún entre los casados y en unión libre. La situación económica, es una causa relevante generadora de estrés. En las parejas de casados o en unión libre esta responsabilidad, en ciertos casos, es compartida, aunque no por ello deja de generar preocupación para ambos.

Según los resultados obtenidos se puede concluir que los solteros y separados, manejan un agotamiento emocional más elevado que los casados y en unión libre. La satisfacción profesional y afectiva son los requerimientos más significativos que los individuos necesitan tener para alcanzar un estado de “felicidad”. Los Seres Humanos se encuentran rodeados de muchos factores externos e internos los cuales pueden influir de una manera u otra en sus vidas y por tanto afectar su satisfacción afectiva o profesional.

En cuanto a la satisfacción por las necesidades realizadas a diario, y el control de situaciones estresantes, los casados y en unión libre mostraron poseer más capacidad de resiliencia y manejo del estrés que los solteros y separados.

Cuando se habla de manejo del estrés tiene que ver con el control y la reducción de las tensiones que se presentan en situaciones estresantes, las cuales producen cambios emocionales y físicos. La actitud del Ser Humano ejerce una alta influencia sobre la situación o emoción de tal manera que puede lograr que esta sea estresante o no.

A partir de los datos obtenidos del cuestionario se logró observar que tanto en solteros y separados, como en casados y unión libre las principales consecuencias de estrés físicas y psicológicas son muy similares. Las físicas que resultaron fueron: Disminución de la energía, comerse las uñas, tensión muscular y dolor de cabeza. En las psicológicas los resultados fueron: Problemas de concentración y de memoria, cambios en el estado de ánimo, y adicionalmente en los solteros y separados cambios en la alimentación, el sueño y la vida sexual.

El estrés se va alimentando de los acontecimientos del diario vivir, tales como la prisa, la impaciencia, etc. Aspectos los cuales no permiten que el Ser Humano se encuentre a sí mismo en un momento de pasividad y relajación. Los Seres Humanos pueden pasar por muchos momentos difíciles los cuales se van incrementado a través del tiempo; esto es precisamente lo que aumenta el riesgo de padecer de un estrés negativo. En muchos casos los problemas de salud, tanto físicos como psicológicos, la disminución de energía, el inicio o incremento de uso de drogas o alcohol, los trastornos alimenticios, dificultades en la sexualidad. Pueden ser consecuencias y en ocasiones encontrarse fuertemente ligados al estrés, sin embargo esto no quiere decir que el estrés sea la única causa de estos problemas.

Las causas que llevan a padecer estrés son numerosas, este puede ser producido por cualquier acontecimiento que represente peligro para una persona. Más que cualquier

situación que pueda acontecerle a un Ser Humano, lo verdaderamente importante es el significado y la manera de afrontamiento que éste posea frente a la situación.

Las causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL tanto en casados y en unión libre como en solteros y separados fueron básicamente las mismas, aunque en un orden de importancia diferente. La situación económica, la carga laboral, la pareja y la familia fueron las causas más relevantes en los empleados.

Uno de los principales lugares donde tiende a desencadenarse el estrés es en el medio laboral, en las empresas, esto se da ya que por lo general estos son los sitios donde existe un conflicto permanente, primordial tiempo – dinero. A lo largo del tiempo, y partiendo de teorías e investigaciones realizadas sobre el estrés, ha surgido un enfoque moderno y nuevo; este dice que para lograr entender el estrés y las emociones que este experimenta, es necesario que se mire al trabajador como un todo, una totalidad desde el ámbito familiar, social, cultural, laboral, sentimental, etc. El estrés familiar y el laboral se compenetran fuertemente, tanto así que resulta siendo uno la causa del otro.

5. CONCLUSIONES

El estrés actúa tanto en los aspectos físicos (biológicos y fisiológicos) como en los psíquicos (mentales y emocionales), por tanto no es un asunto fácil de manejar. En la actualidad el estrés es una de las principales causas de la baja productividad, de la falta tan constante en el puesto de trabajo y de las decisiones equivocadas. Los causales de estrés son múltiples, se dan desde dificultades familiares, hasta sociales, económicas, laborales, etc.

El término estrés es definido como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación (Lazarus, 1999). Es una demanda psicológica o física que se sale de lo habitual, y que produce un estado de ansiedad en el organismo.

La situación económica, la carga laboral, la pareja y la familia resultaron siendo para ambos grupos las principales causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL, trayendo consigo manifestaciones físicas como: disminución de la energía, comerse las uñas, tensión muscular y dolor de cabeza, y manifestaciones psicológicas como: problemas de concentración y de memoria, cambios en el estado de

ánimo, y adicionalmente en los solteros y separados cambios en la alimentación, el sueño y la vida sexual.

A lo largo del trabajo también se encontraron causas que aunque menos relevantes, es importante mencionar, ya que de una manera u otra también son generadoras de estrés en la empresa ALAMCOL. En cuanto a los aspectos físicos y psicológicos, las manos frías y sudorosas, la impotencia, los problemas del sistema digestivo, el nerviosismo, el incremento o inicio de consumo de drogas, la depresión y el incremento o inicio de consumo de cigarrillo o alcohol, fueron causas que aunque no muy relevantes influyen en algunos individuos como agentes causales de estrés.

Por otro lado se mostraron otros aspectos generadores de estrés en la vida cotidiana, que aunque en más bajo porcentaje, es importante no aislarlos ya que en un momento dado pueden llegar a dispararse. Estos fueron: la relación con los hijos, la relación con los compañeros y superiores y el desplazamiento.

Siendo el estrés una respuesta normal de los Seres Humanos y un aspecto el cual hace parte del ciclo normal de la vida, es un hecho el cual no se puede evitar; Sin embargo se puede controlar. Para lograr esto es vital reducir las tensiones que se presentan en situaciones estresantes, las cuales producen síntomas tanto físicos como psicológicos.

Para disminuir el riesgo de padecer estrés es importante trabajar sobre la actitud del Ser Humano, ya que de un modo u otro esto ejerce influencia sobre la situación. Un

individuo con actitud negativa está más propenso a adquirir estrés, y a no lograr manejarlo, que un individuo con actitud positiva (Lazarus, 2000).

6. RECOMENDACIONES

En el trabajo de grado “Causas generadoras de estrés en los empleados de la empresa ALAMCOL” se abordó una pregunta y ciertos objetivos los cuales lograron quedar resueltos; sin embargo, a partir de este trabajo quedan asuntos interesantes por investigar y complementar; algunos de estos pueden ser:

- La influencia de las causas generadoras de estrés, ya halladas, con relación al sitio de trabajo de los empleados.
- Comparación de las diversas causas generadoras de estrés de los empleados de planta, en relación a los empleados de otras áreas.
- Ampliación de la investigación desde una metodología de tipo cualitativo.

En cuanto a recomendaciones para la empresa, sería:

- Generar espacios desde la empresa que propendan por el crecimiento personal de sus empleados.
- Implementar talleres de capacitación mediante los cuales los empleados puedan expresarse, y al mismo tiempo obtener información sobre el adecuado manejo de las causas que les generan estrés.
- Instaurar un plan de promoción y prevención para los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

Belloch, A.; Sandín, B.; y Ramos, F. (1995). Manual de psicopatología. Vol. II. España:

Mc Graw – Hill/ Interamericana de España Editores S.A. p. 4 – 47.

Bonilla C., E. y Rodríguez S., P. (1997). La investigación en ciencias sociales. Más allá

del dilema de los métodos. Bogotá: Grupo Editorial Norma. Ediciones Uniandes.

Buceta, J. (1995). Psicología y salud: control del estrés y trastornos asociados. Madrid:

Editorial Dykinson.

Ciro A., G. L. (2008). Grados de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en los

empleados y docentes de la Escuela Colombiana de Mercadotecnia – ESCOLME –

Trabajo de grado. Medellín: Universidad de Antioquia.

Corrales M., Y.; y Vásquez V., L. M. (2007). Propuesta de intervención para el manejo

del estrés en los docentes de la institución educativa comercial Antonio Roldán Betancur

del municipio de Bello, Trabajo de grado. Medellín: Universidad de Antioquia.

CORTES, T. PARRA, S. QUINTANA, Y. VASQUEZ T. (2008) Situaciones estresoras en adultos jóvenes de 17 a 22 años (etapa transitoria) matriculados en segundo nivel en los programas de pregrado de la Institución Universitaria de Envigado durante el segundo semestre de 2008. Institución Universitaria de Envigado.

Hernández S., R; Fernández C., C.; y Bantista L. P. (1998). Metodología de la investigación. Bogotá: McGraw Hill.

Landy, F. y Conte, J. (2004). México: Editorial Mc Graw – Hill. Traducción Ponce Reyes, L.

Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Editorial Desclée De Brouwer, S.A.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Rocas S.A. Traducción de Zaplana, M.

Lerma G., H. (2004). Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Tercera Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Pasturizo, D. (2001). Acontecimientos vitales que generan estrés en la familia. Revista Unicarta. Vol. 10. N° 2. Cartagena (Col).

Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Ed. Pirámide. Grupo Amaya S.A.

Pieschacón, M. (2006). Estado del arte del trastorno de estrés postraumático. *Revista Suma Psicológica*. Vol. 13. N°1, Bogotá (Col).

Sandi, C.; Venero, C.; y Cordero, M. I. (2000). *Estrés, memoria y trastornos asociados. Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento*. Colección Ariel Neurociencia. Barcelona: Editorial Ariel.

Velásquez M., G. (2003). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Editorial Noriega Editores.

CIBERGRAFÍA

Cooper, C. (1988). Reacciones al estrés en los trabajadores manuales y no manuales. En Internet: <http://whqlibdoc.who.int/publications/> [Extraído el 12 septiembre de 2010].

Gutiérrez, N. (2006). Estrés laboral. En Internet: http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_nota=142787&tabla=nacion [Extraído el 10 septiembre de 2010].

Marulanda R., I. (2007). Estrés laboral. Enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. En Internet: <http://www.lalibriariadelau.com/> [Extraído el 23 de agosto de 2010].

Mendoza, A. (2008). El estrés envejece y enferma. En Internet: <http://impreso.milenio.com/node/7155827> [Extraído el 15 octubre de 2010].

Muestreo. En Internet: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/material/pdf/> [Extraído el 14 de marzo de 2010].

Peiró S., J. M. Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. En Internet:

http://www.ivie.es/downloads/ws/2009/pei02/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf [Extraído el 20 de octubre de 2010].

Santacreu, J. (1994). Ansiedad y estrés. Editores sociedad española (SEAS). En Internet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista/> [Extraído el 30 de marzo de 2010].

Slipak, O. (2007). Estrés laboral. En Internet: <http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer/> [Extraído el 26 de noviembre de 2009].

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario

CAUSAS GENERADORAS DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALAMCOL

Los seres humanos se enfrentan diariamente a diferentes situaciones laborales. A continuación encontrarás una serie de preguntas las cuales debes contestar con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas o incorrectas, únicamente debes señalar la respuesta que mejor describa la situación enunciada. Pon una equis(x) en la casilla correspondiente.

ÁREA: PLANTA DE PRODUCCIÓN

1. EDAD:

18- 25_____	26- 35_____	36- 45_____	46- 55_____	>56_____
-------------	-------------	-------------	-------------	----------

2. ESTADO CIVIL:

Soltero__	Casado__	Separado__	Unión libre__	Divorciado__	Viudo__
-----------	----------	------------	------------------	--------------	---------

3. NUMERO DE HIJOS:

1 Hijo _____	2 Hijos _____	3 Hijos _____	4 o > Hijos _____
--------------	---------------	---------------	-------------------

4. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

1 a 3 años _____	4 a 6 años _____	7 a 10 años _____	>11 años _____
------------------	------------------	-------------------	----------------

5. NIVEL ACADÉMICO

Básica secundaria _____	Básica primaria _____	Estudios técnicos _____	Estudios tecnológicos _____	Estudios universitarios _____
----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

6. ¿Ha llegado a sentirse emocionalmente agotado(a) en los últimos meses?

NUNCA _____	A VECES _____	CASI SIEMPRE _____	SIEMPRE _____
-------------	---------------	-----------------------	---------------

7. ¿te sientes satisfecho con las actividades que realizas a diario?

NUNCA _____	A VECES _____	CASI SIEMPRE _____	SIEMPRE _____
-------------	---------------	-----------------------	---------------

8. ¿consigues calmarte fácilmente cuando te enfrentas a situaciones difíciles y estresantes?

NUNCA _____	A VECES _____	CASI SIEMPRE _____	SIEMPRE _____
-------------	---------------	-----------------------	---------------

9. ¿te sientes contento y satisfecho luego de culminar un día?

NUNCA _____	A VECES _____	CASI SIEMPRE _____	SIEMPRE _____
-------------	---------------	-----------------------	---------------

10. ¿Con que frecuencia presenta las siguientes Manifestaciones físicas?

	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Tensión muscular.				
Manos frías y sudorosas.				
Comerse las uñas.				
Dolor de cabeza.				

Disminución de energía.				
Impotencia o anorgasmia.				
Problemas del sistema digestivo.				

11. ¿Con que frecuencia presenta las siguientes manifestaciones psicológicas?

	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Nerviosismo.				
Problemas de concentración y de memoria.				
Incremento o inicio de consumo de drogas.				
Depresión.				

Cambios en el sueño, en la alimentación y en la vida sexual.				
Cambios del estado ánimo, con altibajos.				
Incremento o inicio de consumo de drogas (cigarrillo, alcohol, fármacos en general.)				

12. Con que Frecuencia le generan estrés situaciones de la vida cotidiana

cómo:

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La Familia				

La Pareja				
La relación con los hijos				
La relación con sus superiores				
La relación con los compañeros de trabajo				
La carga laboral				
El desplazamiento				
La situación económica				

Anexo B. Aspectos organizacionales de la empresa ALAMCOL



ALAMBRES DE COLOMBIA

NIT 98.551.093 – 5

Elaborada por:

John Jairo Restrepo López

Ingeniero Metalúrgico

U de A

HISTORIA COMERCIAL

ALAMBRES DE COLOMBIA Y/O JOHN JAIRO RESTREPO nace con la expectativa de crear productos de gran calidad que satisfagan las necesidades del cliente, ante la demanda del mercado.

Es entonces cuando surge la idea de crear una microempresa en el año 1.999, dedicada a la producción de alambre iniciando en primer lugar con una sola máquina trefiladora y

dos empleados ubicada en el centro de Medellín, luego de un año de altos y bajos se instala una nueva máquina dedicada a enderezar el alambre y se monta una planta de galvanizado, con el objetivo de suplir las necesidades de algunos de nuestros clientes y con ello darle un crecimiento a la empresa.

Conscientes de la necesidades de nuestros clientes y de las ganas de ver crecer la empresa se buscó el apoyo del sector financiero en el año 2005 y con ello el cumplimiento de un nuevo sueño la instalación de una nueva máquina trefiladora para agilizar el proceso de producción y poder agregar a nuestra lista de clientes más empresas a quienes ofrecerles nuestros productos, para entonces ya contábamos con 6 trabajadores.

Con el deseo de seguir creciendo y de los grandes resultados obtenidos, se decidió instalar dos nuevas máquinas una trefiladora y una máquina enderezadora, nuevamente con el apoyo del sector financiero, hoy en día contamos con 14 trabajadores de los cuales 5 pertenecen a la parte administrativa y 9 son operarios.

Nuestro mayor deseo es seguir creciendo y dando cumplimiento a todas las expectativas creadas, como poder importar directamente nuestra materia prima, instalar nuevas máquinas para hacer el proceso más ágil, contar con más empleados para con ello generar más empleo.

MISIÓN:

En **ALAMCOL** trabajamos con empeño y entereza para que nuestro acero sea de la mejor calidad y nuestros productos y servicios satisfagan plenamente las expectativas de todos aquellos clientes que han confiado en nuestra experiencia.

Como empresa nos consideramos un ciudadano responsable, es por esto que estamos comprometidos con nuestro medio ambiente y con los valores de la sociedad, es así como con nuestros productos, nuestra tecnología y nuestros conocimientos deben ser para desarrollar una mejor calidad de vida.

A través de los años, hemos conservado relaciones leales y transparentes con nuestros proveedores, nuestros clientes, nuestros empleados y el sector bancario, con ello fortaleciéndonos para así crecer y alcanzar nuestros sueños sin dejar de lado nuestros valores:

* Recursos Humanos: Siempre teniendo en cuenta que las personas son el activo más importante de nuestra empresa.

* Responsabilidad: Toda decisión será tomada con conciencia y pensando siempre en las consecuencias que acarreará.

* Integridad: Siempre actuando de acuerdo con nuestros principios, “predicando y aplicando”.

* Comunicación: Siempre estaremos abiertos al dialogo y atentos las críticas para nuestro mejoramiento continuo.

VISIÓN:

Nuestro principal objetivo es que **ALAMCOL** sea reconocida como una empresa líder en el sector del acero y como una organización de empuje, orden y comprometida con su entorno.

Queremos incursionar en nuevos productos y servicios a fines con la empresa donde podamos satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes para que ellos entiendan que siempre pueden contar y confiar en nosotros.

Queremos mejorar constantemente la calidad de nuestra maquinaria, para con ello darle mayor eficacia a nuestra producción.

Queremos que nuestro nombre sea símbolo de honestidad, confiabilidad y responsabilidad, para que así nuestros trabajadores y proveedores estén orgullosos y satisfechos de trabajar con nosotros.

NUESTRA MATERIA PRIMA:



NUESTRA MAQUINARIA

Máquina trefiladora... Máquina Troqueladora...



Máquina enderezadora...



MATERIALES Y PROCESO

1. MATERIAS PRIMAS:

Para el trefilado de acero tenemos dos materias primas que son el Alambón trefilable y el lubricante.

1.1 ALAMBRON:

Este es la principal materia prima utilizada en el proceso, el cuál va a sufrir la reducción de área al pasar por el dado de trefilado, que lo convierte en producto semiterminado para el enderezado o galvanizado o en producto terminado para su despacho en rollo.

El alambón trefilable tal como viene de la acería se presenta en rollos de 1.800 ó 2.000kg con diámetro exterior de aproximadamente 1.20 metros y se encuentra en

diámetros de 5.5mm, 6.35mm, 8mm, 9.12mm, 9.53mm, 10.50mm, 13.00mm y 14mm, los cuales se someten al proceso de trefilado (reducción de área) para ajustar los diámetros y propiedades mecánicas finales.

Como ya lo hemos anotado, la empresa esta orientada al procesamiento de acero tanto de bajo como de alto carbono, el cual es suministrado por nuestros proveedores con las características físicas y químicas correspondientes para el proceso.

1.2 LUBRICANTE DE TREFILACIÓN:

Este se utiliza para proporcionar lubricación al alambón en el proceso de trefilado al paso por el dado, de su eficiencia y calidad depende el buen funcionamiento del proceso y la calidad del producto terminado. La mayoría de lubricantes sólidos están constituidos por Estearatos de Calcio, los cuales son los que se utilizan en la empresa por su alta capacidad de lubricación.

También existen otros tipos de lubricantes en estado líquido, los cuales son empleados para dar buen acabado superficial al producto, estos los usamos para la producción de material enderezado.

PROCESO DE TREFILADO:

El proceso de trefilado consta de los siguientes pasos:

- Preparación de la caja portadados (portahileras) con los dados de trefilación y lubricante adecuados de acuerdo al diámetro final y pasos intermedios para llegar al producto terminado.
- Descargar el rollo de alambón a trefilar sobre el devanador.
- Desamarrar el rollo de alambón con ayuda de la cizalla, desenrollar 4 ó 5 vueltas y sacar punta con ayuda del laminador de rodillos dispuesto para tal fin.
- Pasar la punta del rollo reducida por el dado de trefilación y sujetar ésta por medio de la mordaza, luego enhebrar el alambre en el decalaminador mecánico en los cepillos de limpieza y en el tanque de recubrimiento.
- Accionar la máquina trefiladota, enrollar con ayuda de la mordaza 4 ó 5 vueltas en la bobina de trefilación, detener la máquina, verificar tolerancia dimensional y estado superficial de alambre, desprender la mordaza de alambre y la bobina, sacar muestra y realizar ensayos de aceptación y rechazo (torsiones y dureza); si el material cumple con las especificaciones, enganchar el alambre en el bobinador de la trefiladora y continuar la marcha.

EVALUACIÓN DEL PRODUCTO Y ENSAYOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO:

Cuando el rollo alcanza la altura suficiente de 180kg se detiene la máquina, se evacua el rollo con la diferencial de máquina y se coloca sobre el “burro” dispuesto para tal fin, se saca una muestra para ensayos de calidad (torsiones, dureza, tolerancia dimensional, acabado superficial) que sean necesarios de acuerdo con su aplicación, luego se procede al amarre y rotulado del rollo como se describió anteriormente para luego ser almacenado sobre estibas con el objeto de evitar su deterioro.

Si el material es para enderezar o galvanizar, solamente se le colocan tres amarres para luego se procede con el paso final de acuerdo con la necesidad del cliente.

NUESTROS PRODUCTOS



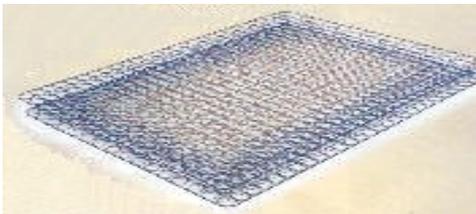
Alambre de acero brillante



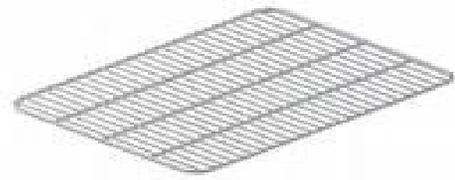
Alambre Galvanizado



Varilla Calibrada lisa



Marcos de colchón



Rejillas



Resortes



Cercas Eléctricas

Otros usos:

- Mallas de cerramiento.
- Mallas para minería.
- Fabricación de tornillos.
- Fabricación de clavos.
- Fabricación de pernos en general.

- Manijas para baldes.
- Ejes para juguetería.
- Cables.
- Otros usos en general.

Anexo C. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con la cédula de ciudadanía _____ de _____, en uso de mis facultades legales, mentales, cognoscitivas y volitivas, de manera consiente y sin ninguna clase de presiones faculto y autorizo que se me realice el cuestionario sobre “causas generadoras de estrés en el sitio de trabajo”. Igualmente advierto que se me ha puesto en conocimiento que el diligenciamiento de este será, de total confidencialidad.

Información que se me ha suministrado.

Se me informó así mismo, que al diligenciar de una manera correcta y sincera el cuestionario estoy contribuyendo a suministrar la información necesaria para un posterior plan de mejoramiento de la empresa.

Este documento es avalado por el comité de ética de la APA (American Psychological Association).

Acepto las condiciones que se me presentan en este contrato, dado en Itagüí el día _____ del mes _____ del año _____.

Para constancia se firma de conformidad.

Nombre del encuestado: _____

CC: _____

Nombre del investigador: _____

CC: _____

Nombre del asesor: _____

CC: _____