



**UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO**

**FACULTAD DE CONTADURÍA  
Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“EL ESTRÉS LABORAL AFECTA SIGNIFICATIVAMENTE EN LA  
PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL  
CENTRO DE SALUD DE MORELIA (JUAN MANUEL GONZÁLEZ  
UREÑA)”**

**TESIS PROFESIONAL QUE PRESENTA**

**C. ANA PAULINA ZAVALA URBINA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR: M.M. HORACIO MENDOZA MENDOZA**

**Morelia Mich. Agosto 2016**

## RESUMEN

Hoy en día el estrés laboral afecta a gran parte de la población trabajadora. Como consecuencia ha habido un aumento de las publicaciones en relación con este tema usando fundamentaciones teóricas y metodologías diversas. Sin embargo, los mecanismos psicológicos que se encuentran en la base de la relación entre el estrés laboral y la enfermedad no están claros. El objetivo fundamental de este trabajo es revisar los aspectos principales de la investigación sobre estrés laboral desde un punto de vista interdisciplinario resaltando alguna de las variables biológicas implicadas. En primer lugar, haremos una breve introducción resumiendo la metodología utilizada. Posteriormente, describiremos la relación entre el estrés laboral y las patologías cardiovasculares, concretamente el papel de la presión arterial. Además, se expondrá la evidencia existente entre el estrés laboral, los niveles de cortisol y la respuesta matutina del mismo, considerada un indicador de estrés crónico.

Finalmente, se plantearán las explicaciones existentes sobre los mecanismos de relación entre estrés laboral y enfermedad.

La presente investigación tiene como objetivo general; elaborar un estudio acerca del estrés a profesionales del Centro de Salud de Morelia "Juan Manuel González Ureña" Diversos estudios han mostrado la asociación entre la presencia de factores psicosociales que generan estrés y sus efectos en la salud en los trabajadores con el propósito de identificar la presencia de las principales causas de estrés laboral, así como sus repercusiones sobre la salud y el bienestar y desempeño en el trabajo, se estudió a un grupo 50 enfermeras, 25 doctores y 25 trabajadores del área administrativa.

Se aplicara como instrumento de diagnóstico y medida del estrés, el Modelo Karasek-Theorell para la identificación de estrés laboral y sus principales causas, además del Cuestionario de síntomas psicósomáticos de Cooper, para la identificación de afecciones a la salud.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés, Factores estresores, factores de riesgo, áreas de estrés, alternativas de solución.

## **(ABSTRACT)**

Today in day the labor estres affects to the hard-working population's great part. As consequence there has been an increase of the publications in connection with this topic using theoretical foundations and diverse methodologies. However, the psychological mechanisms that are in the base of the relationship between the labor estres and the illness are not clear. The fundamental objective of this work is to revise the main aspects of the investigation it has more than enough labor estres from an interdisciplinary point of view standing out some of the implied biological variables. In the first place, we will make a brief introduction summarizing the used methodology. Later on, we will describe the relationship between the labor estres and the cardiovascular pathologies, concretely the paper of the arterial pressure. Also, the existent evidence will be exposed among the labor estres, the cortisol levels and the morning answer of the same, considered an indicator of chronic estres.

Finally, they will think about the existent explanations on the relationship mechanisms between labor estres and illness.

The present investigation has as general objective; to elaborate a study about the estres to professionals of the Center of Health of Morelia Juan Manuel González Ureña Diverse studies has shown the association among the presence of factors psicosociales that you/they generate estres and their effects in the health in the workers with the purpose of identifying the presence of the main causes of labor estres, as well as their repercussions on the health and the well-being and acting in the work, it was studied a group 50 nurses, 25 doctors and 25 workers of the administrative area.

It was applied like diagnosis instrument and measure of the estres, the Modelo Karasek-Theorell for the identification of labor estres and their main causes, besides the Questionnaire of symptoms psicossomáticos of Cooper, for the identification of affections to the health.

## INDICE

| CAPITULO | CONTENIDO                                        | PAG |
|----------|--------------------------------------------------|-----|
|          | RESUMEN                                          | 2   |
|          | ABSTRAC                                          | 3   |
|          | INTRODUCCIÓN                                     | 4   |
|          | SITUACION PROBLEMÁTICA                           | 6   |
|          | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                       | 6   |
|          | OBJETIVO GENERAL                                 | 7   |
|          | OBJETIVO ESPECIFICO                              | 7   |
|          | HIPÓTESIS                                        | 7   |
|          | JUSTIFICACIÓN                                    | 8   |
|          | TIPO DE INVESTIGACIÓN                            | 8   |
|          | MARCO TEORICO                                    | 9   |
| 1        | ADMINISTRACIÓN                                   | 11  |
| 1.1      | DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN                     | 11  |
| 1.2      | HISTORIA                                         | 12  |
| 2        | ESTADO ACTUAL DE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA | 14  |
| 3        | ESTRÉS                                           | 17  |
| 3.1      | DEFINICIÓN                                       | 17  |
| 3.2      | ESTRESORES                                       | 18  |
| 3.2.1    | FACTORES LABORALES                               | 18  |
| 3.2.1.1  | FACTORES FÍSICOS                                 | 18  |
| 3.2.1.2  | FACTORES QUÍMICOS                                | 18  |
| 3.2.2    | FACTORES FAMILIARES                              | 19  |
| 3.2.3    | FACTORES PERSONALES                              | 20  |
| 3.3      | FILOSOFIA DEL ESTRÉS                             | 21  |
| 3.3.1    | CASCADA DEL ESTRÉS                               | 21  |
| 3.4      | ETAPAS DEL ESTRÉS                                | 23  |
| 3.4.1    | SITUACIONES DE ESTRÉS SEGÚN LA DURACIÓN          | 24  |
| 3.4.2    | REACCIONES AL ESTRÉS                             | 24  |
| 3.4.3    | GRADOS DE ESTRÉS                                 | 27  |
| 3.4.4    | FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL ESTRÉS            | 28  |

|         |                                                      |    |
|---------|------------------------------------------------------|----|
| 3.5     | TEORIA FILOSOFICA                                    | 29 |
| 3.6     | CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS                      | 30 |
| 4       | ESTRÉS LABORAL                                       | 32 |
| 4.1     | TIPOS DE ESTRÉS LABORAL                              | 32 |
| 4.2     | EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL                          | 33 |
| 4.3     | FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL                           | 33 |
| 4.4     | CAUSAS Y FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL | 35 |
| 4.4.1   | CAUSAS PRINCIPALES DEL ESTRÉS LABORAL                | 35 |
| 4.4.1.1 | CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL SEGÚN EL TIPO DE TRABAJO   | 35 |
| 4.4.1.2 | CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA                        | 36 |
| 4.4.2   | FACTORES DEPENDIENTES DEL TRABAJO                    | 37 |
| 4.4.3   | FACTORES DEPENDIENTES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | 38 |
| 4.5     | SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL          | 40 |
| 4.5.1   | SINTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL                          | 40 |
| 4.5.2   | CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL                     | 40 |
| 4.5.2.1 | ALTERACIONES FISICAS                                 | 40 |
| 4.5.2.2 | ALTERACIONES PSICOLÓGICAS                            | 42 |
| 4.5.2.3 | CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA               | 43 |
| 4.6     | SATISFACCIÓN LABORAL                                 | 45 |
| 4.7     | DIMENCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL                 | 46 |
| 4.8     | FUENTES DE SATISFACCION LABORAL                      | 48 |
| 4.9     | PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL                        | 50 |
| 4.9.1   | PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJADOR               | 50 |
| 4.9.2   | A NIVEL LA EMPRESA                                   | 52 |
| 4.10    | DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL ESTRÉS                  | 52 |
| 4.11    | TRATAMIENTO DEL ESTRÉS                               | 53 |
| 4.11.1  | RELAJACIÓN                                           | 53 |
| 4.11.2  | CONTROL DE LA RESPIRACIÓN                            | 54 |
| 4.11.3  | MEDITACIÓN                                           | 54 |
| 4.11.4  | PSICOTERAPIA                                         | 55 |
| 4.11.5  | TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO                            | 55 |
| 5       | CASO DE APLICACIÓN (CENTRO DE SALUD MORELIA)         | 56 |
| 5.1     | ANTECEDENTES                                         | 56 |
| 5.2     | MISION, VISION Y VALORES                             | 57 |

|       |                                                                    |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------|----|
| 5.2.1 | MISION                                                             | 57 |
| 5.2.2 | VISION                                                             | 57 |
| 5.2.3 | VALORES                                                            | 58 |
| 5.3   | ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL                                         | 59 |
| 5.4   | FUNCIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DE LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES | 60 |
| 5.4.1 | FUNCIONES GENERALES DEL AREA DE MEDICOS                            | 60 |
| 5.4.2 | FUNCIONES ESPECIFICAS DEL AREA DE ENFERMERIA                       | 61 |
| 5.5   | SERVICIOS DENTRO DEL CENTRO DE SALUD                               | 61 |
| 5.5.1 | SERVICIO DE CONSULTA GENERAL                                       | 61 |
| 5.5.2 | DENTAL                                                             | 62 |
| 5.5.3 | NUTRICION                                                          | 63 |
| 5.5.4 | PROCEDIMIENTO DE ESTERILIZACION                                    | 63 |
| 5.5.5 | CURACIONES                                                         | 64 |
| 5.5.6 | VASECTOMIA                                                         | 64 |
| 5.5.7 | MODULO DE ATENCION AL ADOLECENTE                                   | 65 |
| 5.5.8 | ESTIMULACION TEMPRANA                                              | 65 |
| 5.6   | OBJETIVOS INSTITUCIONALES                                          | 66 |
|       | CONCLUSION FINAL                                                   | 67 |
|       | RECOMENDACIONES                                                    | 69 |
|       | ANEXOS                                                             | 71 |
|       | BIBLIOGRAFIA                                                       | 76 |

## INTRODUCCIÓN

Con la siguiente investigación se pretende comprobar que los trabajadores del “Centro de Salud de Morelia” con la excesiva carga horaria, y otras causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral; el cual influye en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y como esté afecta su bienestar, en el ámbito laboral, familiar o social.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés".

En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.

Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas.

Entendemos que el bienestar no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a juzgar la vida en términos favorables (Casullo, 2002)

El bienestar constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida.

El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados, también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Se pretende lograr con este trabajo, que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en la organización para lograr el rendimiento productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de bienestar, libre de estrés.



## **SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante ¿el estrés laboral afecta significativamente en la productividad y eficiencia de los trabajadores del “Centro de salud de Morelia”?

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Llegando a ser un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, esto se traduce en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, sobre su productividad, satisfacción y calidad, entre otros.

Así mismo el estrés es la respuesta del individuo al entorno que lo rodea, cuando este es percibido como amenazante pudiendo poner en riesgo su equilibrio físico y mental. Los trabajadores en el puesto de trabajo pueden presentar niveles de estrés en distintas áreas o cargos que desempeñen, pudiendo afectar así su salud y alteran de alguna manera su desempeño en la organización. Si los niveles de estrés son excesivos podrían convertirse en una fuerza destructiva para el individuo, aumentando la posibilidad de ocasionar daños materiales, físicos y psicológicos. Estas consecuencias del estrés laboral en empleados de las organizaciones van deteriorando la imagen de la empresa, la calidad de sus productos o en su defecto la atención en el servicio y esto influye en el crecimiento y el desarrollo organizacional.

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar la relación entre el estrés laboral, la productividad y la eficiencia en el trabajo de los trabajadores del Centro de Salud de Morelia “Juan Manuel González Ureña”.

## **OBJETIVO ESPECIFICOS**

Identificar las situaciones que en el ámbito laboral del Centro de Salud son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.

Explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con la productividad y grado de eficiencia laboral.

## **HIPÓTESIS**

Los trabajadores del “Centro de Salud de Morelia” se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su productividad y eficiencia en el trabajo.

## JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados acerca de los elementos y el ambiente que los rodean, se pretende realizar un estudio acerca del grado de estrés que manejan determinado grupo de enfermeras, médicos y personal administrativo del “Centro de Salud de Morelia”.

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo por las siguientes razones:

- *Se pretende medir variables de manera objetiva.*
- *Se pretende utilizar métodos estadísticos para el análisis de la información*
- *El estudio se hará a un número amplio de casos, generalizando información mediante la determinación de un muestreo.*

El enfoque cuantitativo se caracteriza por ser secuencial y probatorio, ya que se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general hasta lo particular, utilizando la recolección de datos para contestar algunas preguntas de investigación y probar la hipótesis que se establece previamente.

## MARCO TEORICO

En 1966, mucho antes de que el estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado "Protecting the Health of Eighty Million Workers. --- A National Goal for Occupational Health". El informe se elaboró bajo los pronósticos del National Advisory Environmental Health Comité, con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba "... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental" y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. El informe concluía con una lista de más de 20 "problemas urgentes" que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación.

Treinta años después hemos comprobado que el informe estaba muy acertado en sus predicciones. El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, el 13% del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo (Northwestern National Life 1991). En un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una sola causa de baja laboral, la capacidad psicológica debida a "estrés mental progresivo" en el trabajo, había llegado a presentar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Council on Compensation Insurance 1985).

La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que "la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos" (Fundación Europea para la Mejor de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1992).

Analógicamente, en un estudio sobre la población activa holandesa, éste más reciente, se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo (Houtman y Kompier 1995). En el caso de Estados Unidos disponemos de menos datos sobre la existencia de factores de riesgo de estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en una reciente encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40% de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la

jornada se encontraban “agotados” y “emocionalmente exhaustos” (Galinsky, Bond y Friedman 1993).

La persecución de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. No obstante, análisis recientes de datos de más de 28,000 trabajadores realizados por Saint Paul Fire and Marine Insurance son interesantes y pertinentes. En ese estudio se comprobó que los problemas de salud notificados estaban más asociados a la presión de tiempo y otros problemas emocionales y personales en el trabajo que a cualquier otro estresor de la vida personal, más incluso que los problemas financieros o familiares o que la muerte de un ser querido (St. Paul Fire and Marine Insurance Company 1992).

De cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos, y posiblemente mayores, de estrés de trabajo. Por ejemplo, en muchos países la fuerza de trabajo está envejeciendo rápidamente, y ello en una época en la que la seguridad en el empleo es cada vez menor. En Estados Unidos, el fenómeno del redimensionamiento de las empresas mantenía prácticamente todo su vigor al entrar en la segunda mitad del decenio, con una tasa de más de 30,000 empleos perdidos al mes (Roy 1995). En el estudio antes citado de Galinsky, Bond y Friedman (1993), casi una quinta parte de los trabajadores pensaban que probablemente perderían su puesto de trabajo en el año siguiente. Al mismo tiempo, el número de trabajadores contingentes, que en general carecen de prestaciones sanitarias y de otros sistemas de seguridad, sigue creciendo y representa hoy alrededor del 5% de la fuerza de trabajo (USBLS 1995).

# 1.- ADMINISTRACIÓN

## 1.1.- DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN

La palabra administración proviene del latín ad “hacia”, dirección, tendencia, y “minister” subordinación, obediencia, al servicio de; y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro; es decir, ‘aquel que presta un servicio a otro’, ‘estar al servicio de otro’ — de la sociedad, haciéndola más productiva (eficiencia), para el cumplimiento de sus objetivos (eficacia)

Considerando la definición anterior, puede decirse entonces que:

**Planificar:** Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente.

**Organizar:** Responde a las preguntas ¿Quién va a realizar la tarea?, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo se va a realizar la tarea?; ¿cuándo se va a realizar?; mediante el diseño de proceso de negocio, que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

**Dirigir:** Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.

**Controlar:** Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; instituciones públicas y organismos estatales, y a las

distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias; universidades; gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales; hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, etc. y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares.

La Administración por áreas funcionales de la empresa :

- Administración financiera o Finanzas corporativas.
- Administración comercial (marketing o mercadotecnia).
- Organización clásica piramidal de las organizaciones, por áreas funcionales.
- Administración de la producción u operaciones.
- Administración de Recursos humanos.

Como las áreas funcionales más características; pero también se pueden encontrar departamentos de:

- Administración de las tecnologías de la información.
- Organización y método.
- Administración estratégica.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión del talento.
- Gestión de proyectos.
- Gestión de riesgos.

Administración de la cadena de suministro y Logística, etc., como las más frecuentes dentro de las organizaciones.

La Administración se relaciona estrechamente con otras ciencias como la economía, la contabilidad, la psicología, la sociología, la política, las matemáticas, la estadística, la antropología, la historia, la geografía y la filosofía.

## **1.2.- HISTORIA**

Existen dificultades al remontarse al origen de la historia de la administración; algunos escritores, remontan el desarrollo de la administración a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su

escala pequeña, no se sentían obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración.

Las innovaciones tales como la extensión de los números árabes (entre los siglos V y XV) y la aparición de la contabilidad de partida doble en 1494 proporcionaron las herramientas para el planeamiento y el control de la organización, y de esta forma el nacimiento formal de la administración. Sin embargo es en el Siglo XIX cuando aparecen las primeras publicaciones donde se hablaba de la administración de manera científica, y el primer acercamiento de un método que reclamaba urgencia dada la aparición de la Revolución Industrial.

**Siglo XIX:** Algunos piensan en la administración moderna como una disciplina que comenzó como un vástago de la economía en el siglo XIX. Los economistas clásicos, como Adam Smith y John Stuart Mill, proporcionaron un fondo teórico a la asignación de los recursos, a la producción y a la fijación de precios. Al mismo tiempo, innovadores como Eli Whitney, James Watt y Matthew Boulton desarrollaron herramientas técnicas de producción tales como la estandarización, procedimientos de control de calidad, contabilidad analítica y planeamiento del trabajo.

Para fines del siglo XIX, Léon Walras, Alfred Marshall y otros economistas introdujeron una nueva capa de complejidad a los principios teóricos de la Administración. Joseph Wharton ofreció el primer curso de nivel terciario sobre Administración en 1881.

**Siglo XX:** Durante el siglo XX la administración fue evolucionando en la medida en que las organizaciones fueron haciéndose más complejas y las ciencias como la ingeniería, la sociología, la psicología, la teoría de sistemas y las relaciones industriales fueron desarrollándose.



## **2.- ESTADO ACTUAL DE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA**

Los riesgos psicosociales y en particular el estrés se han convertido en uno de los principales problemas para la salud y la seguridad laboral. Se ha realizado una revisión de la literatura científica actual sobre el estrés debido a su importancia como riesgo emergente, y la repercusión de este problema en la productividad y el deterioro de la calidad de vida en el personal sanitario que desarrolla su actividad profesional en la rama de la salud (hospitalario), así como intentar identificar los principales métodos de evaluación del estrés actualmente utilizados.

Los niveles de estrés encontrados en los artículos revisados fueron moderados-altos, con diferencias entre las distintas áreas y especialidades. Factores individuales tanto objetivos como subjetivos parecen influir en los grados de estrés. Existe diversidad de métodos utilizados para la evaluación del estrés, la mayoría tienen un nivel de fiabilidad elevado. La producción bibliográfica encontrada es mayor en Asia y Europa.

A lo largo del siglo XX los riesgos psicosociales se han convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, vinculado al trabajo y a la actividad laboral.

Tradicionalmente los servicios de prevención de riesgos laborales abordaban temas relacionados con la seguridad, higiene y ergonomía, mientras que hasta no hace mucho, los factores psicosociales no eran considerados como una prioridad.

En la 9.ª reunión del comité mixto formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), celebrada en Ginebra en 1984, abordan entre sus temas del orden del día, la identificación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. La tendencia, a partir de ese momento fue que además de tener en cuenta los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, se considerasen también los factores psicosociales inherentes al entorno laboral como un factor de riesgo y como estos podían influir en el bienestar físico y mental del trabajador.

En este mismo año, la OIT publica uno de los primeros documentos oficiales e internacionales que abordan dicho tema: "Los Factores psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control". A partir de 1999, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) incorpora los factores psicosociales en sus Encuestas sobre Condiciones de Trabajo en nuestro país.

Los riesgos psicosociales más ampliamente reconocidos y sobre los que se mantiene un relativo consenso son el estrés, violencia en el trabajo, acoso laboral o moobing, acoso sexual, inseguridad laboral y Burnout o desgaste profesional. (BM Jiménez), aunque hay que tener en cuenta que otros factores del ámbito psicosocial, como la intensidad laboral, el envejecimiento de la población trabajadora (OIT Recomendación No 162), la irregularidad de los tiempos de Trabajo (Brun y Milczarek, 2007), el conflicto trabajo-

familia (Greenhouse y Beutel) y el trabajo emocional (Arlie R. Hochschild), también constituyen factores de riesgo importantes para la salud, aunque hasta el momento hayan podido ser menos estudiados.

El estrés, como uno de los factores psicosociales más ampliamente estudiados, es un término que procede de la física y de la arquitectura, entendiéndose como la fuerza que soporta un objeto hasta poder llegar a deformarlo o romperlo.

El primero que importó este término a la psicología fue el húngaro Hans Selye (1907-1982), con el nombre de Síndrome de Adaptación General (SAG) y lo definió como una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, de forma que si su duración es suficientemente prolongada, el organismo puede entrar en una etapa de agotamiento.

Uno de los principales problemas que nos encontramos a la hora de estudiar el estrés, es la dificultad que revierte para estimarlo, por lo que varios investigadores han postulado diversos modelos teóricos que buscan describir de una manera objetiva este fenómeno, y así nos encontramos con el Modelo Demanda-Control (Karasek 1979), Modelo vitamínico (Warr 1987), Modelo de ajuste Persona-Entorno (Harrison 1987), Modelo OSI (Occupational stress indicator) (Copper, Sloan y Willimas 1988), y Modelos holísticos de Nelson y Simmons (2003).

La OMS define el estrés laboral como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se dan cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias ocupacionales que no se corresponden con su nivel de conocimiento, destreza o habilidades.

En cuanto a los principales estresores laborales, y aunque existen muchas formas de clasificación, podíamos considerar como más relevantes, el ambiente físico, demandas del propio trabajo, estructura de la organización, relaciones interpersonales, inseguridad laboral, organización del trabajo, conflicto de roles y factores externos al trabajo (Peiro 1999).

Según la OIT, el 30% de la población activa sufre estrés laboral, siendo esta cifra mayor en los países en vías de desarrollo. En Europa, la Tercera Encuesta sobre Condiciones de Trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (EUROFOUND 2000) identifica el estrés como la segunda enfermedad más frecuente. Se puede decir que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad en el trabajo que nos encontramos en Europa, y casi el 25% de los trabajadores se ven afectados por él y según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), entre un 50-60 % de las bajas laborales se encuentran relacionadas con el estrés laboral.

Además de que el estrés puede provocar enfermedades y sufrimiento en las personas, la repercusión de este problema en término de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es muy alta, contribuir a la aparición de otros problemas de

salud laboral, como frecuentemente son los trastornos musculoesqueléticos y puede poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo.

Por tanto, el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más importantes en nuestra sociedad y entre los principales retos relacionados con su estudio, deberán encaminarse hacia la identificación de nuevos estresores presentes en el entorno laboral y a la necesidad de atender simultáneamente el bienestar del empleado y de la organización.

Muchas profesiones se encuentran sometidas a niveles elevados de estrés, y dentro de ellas, el ámbito sanitario, y más en concreto los médicos y enfermeras, son considerados como uno de los sectores profesionales más expuestos niveles elevados de estrés, tanto de forma puntual como mantenida. (Adán Mingote) 1, 2, 3.

El objetivo principal de este estudio se centra en conocer el estado actual del estrés en el personal sanitario hospitalario, médicos y de enfermería, así como identificar los principales métodos de evaluación del estrés que actualmente se están utilizando.

## 3.- ESTRÉS

### 3.1.- DEFINICIÓN

El estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestros tiempos y este afectaría a un gran número importante de personas en el ámbito del trabajo.

El concepto de estrés fue utilizado por Hans Selye, en los años 30, quien lo define como un “síntoma general de adaptación”. El estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. El estrés está al origen de numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras al estómago, depresiones, enfermedades coronarias, etc. Sin embargo el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto físico como mental, a la adaptación y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales.

Así el estrés ocupacional se daría en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas.

El estrés tendría un polo positivo y uno negativo. Los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que requiere para lograrlo. Los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes.

Cada persona tiene su propio estilo y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencia de cada uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida. Sin embargo, puede suceder que las estrategias personales a veces no resulten suficientes para enfrentar situaciones nuevas y entonces surge el estrés como un mecanismo de alerta.

*El estrés es, así, no la causa de la enfermedad, sino un factor que favorece el desarrollo o aparición de algunas enfermedades.*

El estrés, así, un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que significan peligro, o que son percibidas como amenazantes para la integridad física o psicológica de la persona.

## **3.2.- ESTRESORES**

Los principales estresores que afectan al individuo son:

### **3.2.1 Factores Laborales**

#### ***3.2.1.1.- Factores físicos***

- ILUMINACIÓN
- RUIDO
- TEMPERATURA

##### ***a) Iluminación***

Tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

##### ***b) Ruido***

Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

##### ***c) Temperatura***

Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo los trabajadores de hornos. La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo trabajos en la intemperie. Tanto la alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

#### ***3.2.1.2.-Factores químicos***

Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante dada el peligro potencial al que están expuestos.

### 3.2.2 Factores Familiares

Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

**a) Relaciones conyugales:** Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, etc.

**b) Relaciones con los hijos:** Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se «enfrie» disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

**c) Educación de los hijos:** Todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro laboral. Esto conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva. La tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres.

**d) Convivencia con los ancianos:** Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo.

**e) Cuidado de familiares enfermos:** El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador. En estos casos se añade un nuevo trabajo, *la asistencia y cuidado del enfermo*, dejando en un segundo plano a «su familia», lo que le produce gran tensión y muchas veces termina enfermado el cuidador.

**f) Convivencia con personas paradas:** En muchas familias existen personas que han perdido su empleo. El convivir con estas puede llegar a ser insoportable ya que la problemática que conlleva el paro «flota» en el ambiente familiar, produciendo un malestar generalizado en todos sus miembros. Este ambiente no deja relajarse al trabajador, ya que este problema persiste durante su jornada laboral e incluso en los momentos que tendrían que ser de ocio.

### 3.2.3 Factores Personales

**a) Personalidad del individuo:** En la personalidad existen unas formas de comportamiento llamadas

«Patrones de conducta específicos».

EXISTEN DOS TIPOS DE CONDUCTAS: A Y B

- *El patrón de la conducta TIPO A:* se presenta en personas que necesitan constantemente conseguir logros cada vez más importantes.

Necesitan sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante. No les gusta delegar responsabilidades y sienten gran preocupación por la puntualidad. Siempre quieren ser protagonistas. Son candidatos de padecer problemas cardiovasculares en una proporción seis veces mayores que en otras personas.

- *El patrón de conducta TIPO B:* se presenta en personas que no son competitivas, poco ambiciosas, no agresivas, prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre.

**b) Otras clasificaciones de la personalidad son:**

- *CICLOIDE O CÍCLICA* (del griego *Kyklos* = círculo y *eidos* = semejante): se presenta en individuos que tienen grandes oscilaciones entre la exaltación y la depresión. Pasan de la alegría a la tristeza, de la actividad a la fatiga o del cariño al odio con gran facilidad.

- *COMPULSIVA:* la encontraremos en sujetos muy tenaces, críticos con su trabajo y su entorno, muy escrupulosos en el trabajo, llegando incluso a la obsesión. Podemos así mismo encontrar individuos que sabremos positivamente que van a padecer estrés:

- *Personas conflictivas:* reaccionan con gran desadaptación ante cambios en funciones y herramientas.

- *Personas introvertidas:* reaccionan intensamente ante cualquier problema.

- *Personas con ansiedad:* estos individuos reaccionan internamente, no exteriorizando el problema.

- *Personas dependientes:* ante la aparición de problemas para los que no están capacitados para resolver por sí mismos éstos les causan gran estrés. Conlleva el paro «flota» en el ambiente familiar, produciendo un malestar generalizado en todos sus miembros. Este ambiente no deja relajarse al trabajador, ya que este problema persiste durante su jornada laboral e incluso en los momentos que tendrían que ser de ocio.

### 3.3.- FILOSOFIA DEL ESTRÉS

En la producción del estrés se implican fisiológicamente tres sistemas:



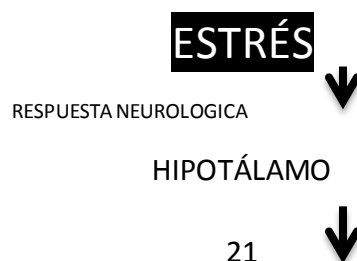
El estrés pone en actividad todos los componentes del cerebro en forma de cascada.

La respuesta neurológica activa el HIPOTÁLAMO, provocando una respuesta hormonal y estimulando la HIPÓFISIS, que segrega ACTH (corticotropina), ésta a su vez activa las glándulas SUPRARRENALES.

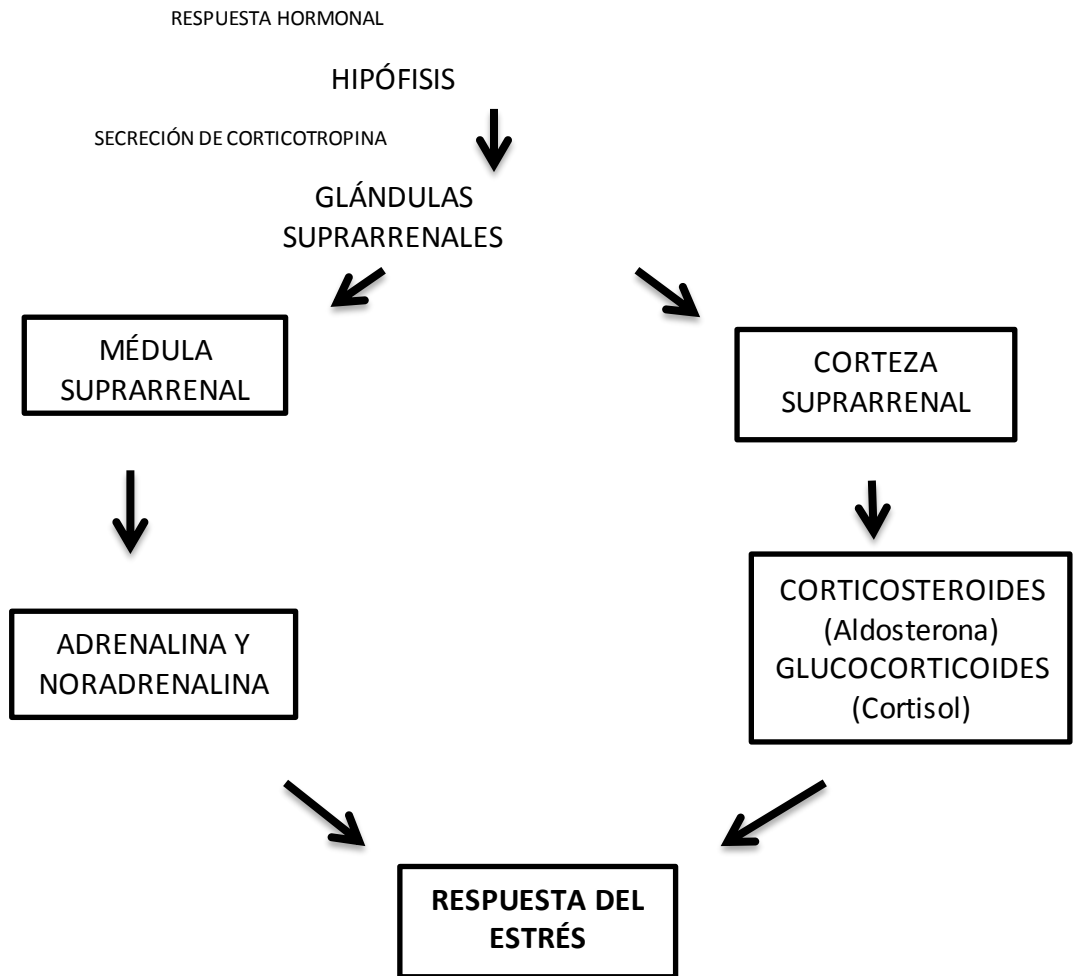
- La parte interna o médula de las SUPRARRENALES segrega ADRENALINA (epinefrina) y NORADRENALINA (norepinefrina).
- La parte externa o corteza segrega CORTICOESTEROIDES (aldosterona) y GLUCOCORTICOIDES (cortisol).
- La ADRENALINA y NORADRENALINA (catecolaminas) generan una producción de energía en un corto período de tiempo.
- Los GLUCOCORTICOIDES (cortisol) aumentan en situaciones de indecisión.
- Los MINERALCORTICOIDES (aldosterona y corticosterona) producen vasoconstricción de los vasos sanguíneos.

También el HIPOTÁLAMO actúa en el sistema nervioso autónomo para producir una respuesta inmediata de estrés y activar nervios sensoriales y las suprarrenales.

#### 3.3.1.- CASCADA DEL ESTRÉS







Como vemos las SUPRARRENALES están sometidas a una doble acción: Por una parte el sistema nervioso autónomo y por otra el ACTH secretado por la HIPÓFISIS. En algunas fases del estrés el funcionamiento anómalo de la hipófisis puede hacer que aumente la producción de sustancias químicas, lo que podría conllevar al confusiónismo del sistema inmunológico. Llegado este caso se podrían inhibir las respuestas inmunitarias alterando el papel de los leucocitos, pudiendo haber disminución de los mismos. Estas reacciones hormonales ocasionan un aumento de alguna catecolamina

| ÓRGANO     | EFEECTO          | CATECOLAMINAS               |
|------------|------------------|-----------------------------|
| Riñón      | Vasoconstricción | Noradrenalina               |
| Corazón    | Ritmo            | Noradrenalina<br>Adrenalina |
| Piel       | Vasoconstricción | Noradrenalina               |
| Bronquios  | Dilatación       | Adrenalina                  |
| Cerebro    | Excitación       | Noradrenalina               |
| Adrenalina |                  |                             |
| Pelo       | Piloerección     | Noradrenalina               |

Según el tipo de trabajo se generan los distintos tipos de estrés apareciendo la consecuencia hormonal correspondiente.

| <b>TRABAJO</b>                       | <b>TIPO DE ESTRÉS</b>    | <b>CONSECUENCIA</b>          |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Creativo<br>Autonomía<br>Científicos | ↑ Trabajo<br>EUTRÉS      | ↑↑ Adrenalina<br>↓↓ Cortisol |
| Repetitivos<br>En cadena             | ↑ Trabajo<br>DISTRÉS     | ↑↑ Adrenalina<br>↑ Cortisol  |
| Poca<br>Autonomía<br>Paro            | Poco esfuerzo<br>DISTRÉS | ↑ Adrenalina<br>↑↑ Cortisol  |
| Descanso<br>Psicofísico              | No esfuerzo<br>EUTRÉS    | ↓ Adrenalina<br>↓ Cortisol   |

### 3.4.- ETAPAS DEL ESTRÉS

**Reacción de alarma:** Es la etapa más leve y se da frente a situaciones de la vida diaria.

**Resistencia:** Es la segunda etapa y se da cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas y emocionales.

**Agotamiento:** Es la última etapa y se presenta cuando la tensión es tan alta y continua que el organismo se enferma.

### **3.4.1.- SITUACIONES DE ESTRÉS SEGÚN LA DURACIÓN**

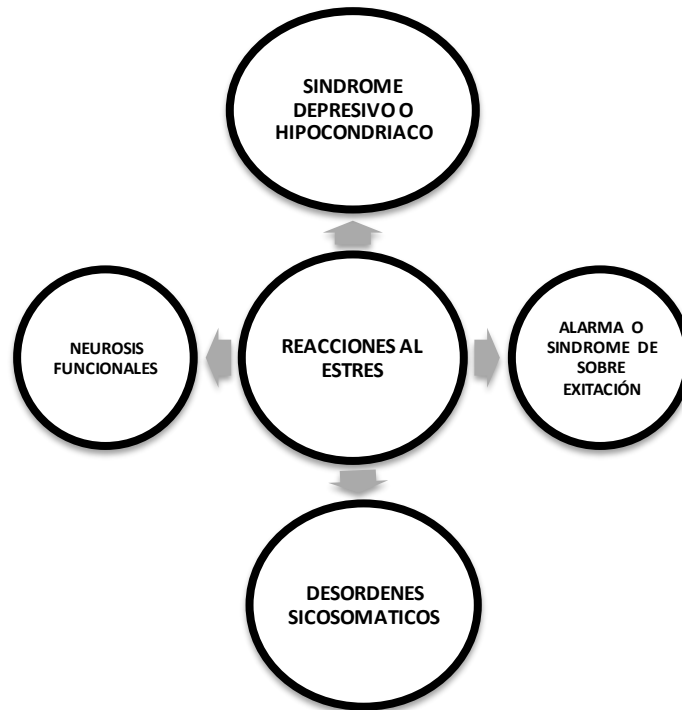
**Situación corta:** Provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas; si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.

**Situación moderada:** Producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días; precipita trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o síquica.

**Situación alta o severa:** Desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente), con una duración de meses a años; puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.

### **3.4.2.- REACCIONES AL ESTRÉS**

Los médicos, los sociólogos y los psicólogos industriales que han estudiado las reacciones al estrés han encontrado cuatro síndromes, los cuales se acompañan de síntomas (lo que el paciente manifiesta) y de signos (lo que el medico observa de forma objetiva). Tales reacciones son las siguientes:



**ALARMA O SINDROME DE SOBRE EXITACIÓN SIGNOS Y SINTOMAS:**

- *Irritabilidad*
- *Hipersensibilidad*
- *Cambios emocionales*
- *Agresividad*
- *Insomnio*
- *Taquicardias*
- *Hiperventilación*
- *Arritmia cardiaca*
- *Hipertensión arterial*
- *Temblores*
- *Dolores en el pecho*
- *Sudoración*
- *Ansiedad*

### **SINDROME DEPRESIVO O HIPOCONDRIACO SIGNOS Y SINTOMAS:**

- *Apatía*
- *Fatiga*
- *Insomnio*
- *Alteración del apetito*
- *Trastornos menstruales*
- *Dificultad de concentración*
- *Miedo a enfermedad o morir*
- *Propensión a enfermedades o accidentes*
- *Gritos*
- *Trastornos sexuales*
- *Hemorragias*

### **NEUROSIS FUNCIONALES SIGNOS Y SINTOMAS**

- *Jaquecas*
- *Dolor de cabeza*
- *Dolores de cuello*
- *Sensación de llenura estomacal*
- *Amenorrea*
- *Dismenorrea*
- *Dolor de espalda*
- *Dolores de pelvis*

**DESORDENES SICOSOMATICOS:** Alteraciones comunes presentes en la consulta diaria, en los cuales la parte emocional juega un papel importante en su agudización.

### **SIGNOS Y SINTOMAS:**

- *Cardiovasculares* → *Enfermedad coronaria, Hipertensión arterial*
- *Respiratorios* → *Síndrome de hiperventilación, Asma bronquial*

- *Gastrointestinales* → *Úlcera péptica, Colon irritable, Colitis ulcerativa*
- *Endocrinos* → *Diabetes, Hipertiroidismo, Obesidad*
- *Dermatológicos* → *Dermatitis*
- *Sistema nervioso* → *Cefaleas*

### 3.4.3.- GRADOS DE ESTRÉS

Algunos autores han establecido grados de estrés: el más leve es el grado UNO y el más grave es el grado SEIS. Cada grado va acompañado de sus respectivas manifestaciones.

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

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

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

**Grado de estrés 2:**

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

**Grado de estrés 3:**

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

- *Sensación de desmayo*

#### **Grado de estrés 4:**

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

#### **Grado de estrés 5:**

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

#### **Grado de estrés 6:**

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

### **3.4.4.- FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL ESTRÉS**

Los estudios demuestran que cada persona tiene un grado diferente de estrés, el cual depende de la herencia, de su constitución biológica, del estado de salud, de las

experiencias que ha tenido, de su forma de ser, de su capacidad intelectual, entre otros. De ahí que unas personas se afecten más frente a las situaciones de estrés.

Algunos estudios han demostrado que el estrés está relacionado con la edad, la educación, el estado civil, el sexo, la clase social, el número de sucesos desagradables vividos, el tipo de sociedad, la clase de trabajo, la forma de organización de la empresa y la manera de ser de cada persona. De acuerdo con esta última, somos más o menos sensibles a las situaciones provocadoras de estrés por ejemplo: las personas competitivas, agresivas, explosivas, que están en frecuente tensión, a las cuales el tiempo no les alcanza porque tienen exceso de tareas y responsabilidades, y quieren sobre salir y lograr poder, son más propensas al estrés y a enfermar del corazón.

Actualmente la gente busca las emociones fuertes, se responde rápidamente con agresividad, hay que pisar al otro, mostrar poder, fortaleza, mantener una imagen. El encarecimiento de la vida, el desempleo, el ruido, la mala calidad de los servicios públicos, la congestión del tránsito, la inseguridad, la insensibilidad de las personas, los problemas familiares y sociales, la escasez de dinero, son algunos de los estímulos que producen estrés.

### 3.5.- TEORIA FILOSOFICA

Introducida por HANS SELYE, endocrinólogo de Montreal, establece que el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no una respuesta específica.

Introdujo el concepto de Síndrome General de Adaptación (SGA) como un conjunto de procesos fisiológicos en respuesta a los distintos estresores.

Describe tres fases:

- ALARMA
- RESISTENCIA
- AGOTAMIENTO

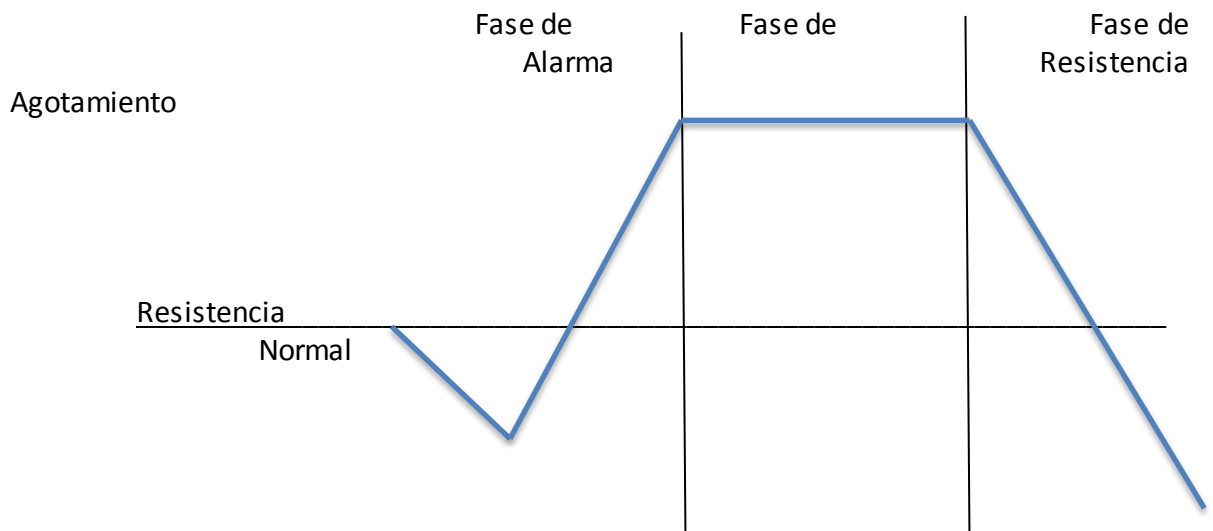
**a) Fase de alarma:** El organismo reacciona ante un estresor activando el sistema nervioso simpático, con síntomas como: midriasis pupilar, sequedad de boca, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, sudoración, hipertensión arterial, secreción de adrenalina y noradrenalina y aumento de la capacidad de atención y concentración, facilitando los recursos ante una actuación.

Esta reacción de alarma dura poco tiempo, pero el organismo necesita un tiempo determinado para recuperarse. Si esta recuperación no se produce entramos en la fase de resistencia.



**b) Fase de resistencia:** En la que el organismo sigue reaccionando produciéndose distintas alteraciones metabólicas. Este estado de resistencia puede dilatarse en el tiempo hasta que no se puede mantenerlo más y se entra en la fase de agotamiento.

**c) Fase de agotamiento:** En esta fase el organismo se colapsa por la intensidad del estrés y pueden aparecer alteraciones psicósomáticas.



### 3.6.- CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS

Es conocida y validada por numerosos estudios la importancia que reviste que las organizaciones laborales consideren al trabajador en sus dimensiones físicas y psicosociales y que éstas tomen en cuenta las necesidades y expectativas de los trabajadores.

Existen una serie de condiciones laborales que favorecen el desarrollo de ambientes laborales poco saludables y sometidos a situaciones estresantes; entre ellos podemos señalar los siguientes:

- **DISEÑO DE LA TAREA:** *La existencia de trabajos que contiene una carga física y/o psicológica importante, con pocos o ningún periodo de pausas y descansos, con horarios de trabajo poco habituales, con sistemas de turnos, trabajo nocturno, etc. Un contenido de trabajo rutinario y monótono y repetitivo, con un ritmo elevado de trabajo y exigencia. Aquellas tareas en las cuales no se utilizan las capacidades de los trabajadores y que requieren poco control y con pocos espacios para la toma de iniciativas.*

- **ESTILOS DE DIRECCIÓN:** *La existencia de un estilo de dirección donde hay escasa o nula participación de los trabajadores, una mala comunicación con las jefaturas y supervisores y carencias de políticas de bienestar y/o de apoyo familiar, como por ejemplo, apoyo de la dirección ante situaciones de emergencia.*
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** *La existencia de expectativas en relación al trabajo que a veces no cumplen, existencia de un exceso de responsabilidad, contradicciones en el trabajo; ejemplo: entre las necesidades del cliente y la empresa, la necesidad de asumir diferentes roles al interior de la empresa (polivalencia).*
- **PREOCUPACIÓN POR LA CARRERA LABORAL:** *preocupación en torno al futuro laboral, inseguridad en cuanto a la continuidad del trabajo, preocupación por la falta de oportunidades de promoción, cambios rápidos en el terreno laboral para los cuales los trabajadores no están preparados.*
- **CONDICIONES AMBIENTALES:** *la existencia de condiciones físicas desagradables o la exposición a condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo, como hacinamiento, ruido, calor, contaminación ambiental, etc.*

## 4.- ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés.

En una relación hombre - trabajo o máquina siempre tiene que existir un equilibrio entre la demanda y la respuesta. El estrés laboral aparece cuando este equilibrio falla y la persona no tiene capacidad para superarla. Existen profesiones más predisuestas para desarrollar estrés: médicos, enfermeras, policías, bomberos, artificieros, controladores aéreos, mineros, etcétera, aunque cualquier trabajador, en algún momento de su vida laboral, puede padecerlo. En la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra profesión. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad.

### 4.1.- TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El estrés se puede clasificar en tres tipos:

1. **Estrés agudo:** *Forma más común. Proviene de demandas y presiones inmediatas y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es un estrés estimulante y a su vez, agotador. Un nivel más alto del estrés agudo, puede producir cefaleas de tensión, dolor de estómago, alteraciones psicológicas como irritabilidad, ira, ansiedad. Adema de problemas musculares, como dolor de espalda, dolor de mandíbula por trismus, contracturas musculares. Malestares digestivos, como diarrea o estreñimiento y distensión abdominal, acompañada de migraña, taquicardia, entre otras.*
2. **Estrés agudo episódico:** *Característico en personas que tienen estrés agudo con frecuencia, personas que asumen muchas responsabilidades, tienen un nivel alto de demanda y no pueden organizar cómo responder a éstas.*
3. **Estrés crónico:** *Se presenta en forma prolongada en el tiempo, al exigir una adaptación permanente, que puede llegar a sobrepasar el*

*umbral de resistencia del sujeto, para provocar las llamadas enfermedades de adaptación, es decir, cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, y al agotar las reservas fisiológicas del individuo, se convierte en un estrés negativo o patológico.*

#### **4.2.- EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

- *Contribuye al incremento de riesgos de accidentes.*
- *Puede afectar el rendimiento y el ausentismo laboral.*
- *Puede crear un clima psicosocial insano en la organización laboral.*
- *Puede ser un factor de riesgo de enfermedad.*
- *Puede ser un factor de riesgo de incapacidad laboral por alteraciones somáticas y/o psicológicas.*

Un indicador del grado en que una organización laboral se encuentra adaptada a necesidades y expectativas de sus trabajadores podría ser el evaluar el nivel de estrés laboral existente en ella.

#### **4.3.- FUENTES DE ESTRÉS LABORAL**

Existen dos tipos de factores que pueden producir estrés.

**Estímulos Externos:** problemas económicos, familiares, exceso de trabajo, temor, pérdida de un ser querido, de un trabajo, una mudanza, etc.

**Estímulos Internos:** pertenecen al dominio psicofísico del individuo, como por ejemplo, un dolor intenso, una enfermedad, sentimientos de inferioridad, problemas sociológicos, entre otros.

Pero si los estímulos fueran para todos iguales, todos estaríamos estresados o no de la misma forma. ¿Qué marca la diferencia entre una persona y otra? La forma en que cada uno percibe la realidad. Podemos consensuar que hay ciertos hechos o circunstancias que a la mayoría de los humanos de hoy en día nos afectaría en mayor o menor medida a todos por igual, tal el caso de la muerte de un ser querido, un divorcio no deseado, incluso una mudanza. Sin embargo, la forma en que cada uno de nosotros nos pararemos frente a estas situaciones es, sin duda, diferente y esto está directamente vinculado a la forma en que percibimos el mundo que nos rodea, en las construcciones lingüísticas que

hacemos a partir de las mismas y la manera en que le conferimos sentido a las cosas que nos suceden.

Se puede decir que una persona está sometida a una situación de estrés cuando tiene que enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas, de manera tal que percibe dificultades para dar una respuesta efectiva. Esto desencadena una respuesta de estrés que consiste en un importante aumento de la activación fisiológica y psicológica que, a su vez, la prepara para una intensa actividad motora. Estos mecanismos ayudan a enfrentar mejor la situación y disponen la persona para actuar en forma más rápida y vigorosa. Pero, cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera, puede tener repercusiones: negativas, con una amplia gama de manifestaciones orgánicas y psicológicas.

El estrés es un proceso dinámico de interacción entre el sujeto y el medio y por lo tanto cada persona responde de manera diferente a un mismo agente estresante. Un suceso será estresante en la medida en que una persona lo considere como tal, cualesquiera sean las características objetivas del mismo. Conflictos psíquicos individuales o diferencias culturales pueden determinar que un hecho sea neutro para una persona y que para otra desencadene violentas respuestas de estrés.

Los sucesos positivos pueden ser tan estresantes como los sucesos negativos, ya que ambos suponen cambios que exigen adaptarse a nuevas circunstancias. No obstante, la mayoría de los investigadores han encontrado que los acontecimientos indeseables o desagradables indican más consecuencias negativas para la salud que los positivos.

Dijimos que para cada individuo la fuente que provocará la cadena de estrés es muy particular y difiere de una persona a otra, pero podemos consensuar en que los siguientes son dominios comunes a la mayoría de los seres humanos:

- **Sucesos vitales intensos y extraordinarios:** muerte de un familiar, divorcio, nacimiento de un hijo, enfermedades o accidentes, mudanza, etc.
- **Sucesos diarios de menor intensidad:** atascamientos de tránsito, ruidos, discusiones con compañeros o pareja, etc.
- **Situaciones de tensión mantenida:** enfermedad prolongada, mal ambiente laboral, disputas conyugales permanentes, dificultades económicas sostenidas, etc.

Según Robbins existen evidencias de que la razón principal de los problemas de las personas en las organizaciones es la incertidumbre.

- **Factores ambientales:** *Incertidumbre económica:* se origina a partir de los cambios en los ciclos de negocios, las transacciones de la economía. *Incertidumbre política:*

Es generada por la inestabilidad en el sistema político de los países además de que los cambios políticos no son implementados de manera ordenada y *Cambio tecnológico*: provoca estrés en las personas porque su experiencia, conocimientos y habilidades se vean obsoletas frente a las innovaciones en las tecnologías.

- **Factores organizacionales:** *Demandas de la tarea*: Son todos los factores relacionados con el trabajo de una persona van desde el diseño del trabajo, condiciones del mismo y la distribución física de su área de trabajo. *Demandas del rol*: Se dan por que se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo le permite, además de que se puede dar que la persona no entienda del todo cuales son las expectativas que se tiene de ella; y *Demandas interpersonales*: Son las creadas por otros empleados, el estrés aquí se da por la falta de apoyo y las malas relaciones con los demás.
- **Factores personales:** *Problemas Familiares*: Como estresantes tenemos; dificultades conyugales, la disciplina de los hijos, rupturas con la familia, etc. Estos son problemas que desafortunadamente no se quedan en la puerta antes de entrar al trabajo. *Problemas económicos*: Se originan a causa del dinero, ya que las personas no son capaces de administrar de una buena forma lo que perciben o sus deseos superan sus ingresos o capacidad de pago.

#### **4.4.- CAUSAS Y FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL**

##### **4.4.1.- CAUSAS PRINCIPALES DEL ESTRÉS LABORAL**

###### **4.4.1.1.-CAUSAS DEL ESTRES LABORAL SEGÚN EL TIPO DE TRABAJO**

**a) Estrés por excesiva tensión física o psíquica:** Es el estrés más frecuente. Puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador esté sujeto a una gran carga física y mental.

**b) Estrés por aumento de responsabilidad:** Se suele dar en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral no son capaces de afrontarla y se estresan.

**c) Estrés por trabajo repetitivo:** El trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés.

**d) Estrés por inestabilidad laboral:** En la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil.

**e) Estrés por aumento de carga mental:** Es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que debemos procesar.

**f) Estrés por desmotivación:** Si en el trabajo no encontramos una motivación para promocionarnos y no hay algo que nos estimule terminaremos en una depresión.

**g) BURNOUT (estar quemado):** Este término lo aplicó a la patología laboral FREDENBERGER sólo para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la actualidad se aplica a cualquier profesión. Es un agotamiento psicofísico que lleva a un sentimiento de fracaso, con falta de interés hacia las personas que tenemos a nuestro cuidado o falta de interés hacia la tarea que tenemos asignada.

No se produce de manera súbita si no que pasa por fases:

- De forma paulatina se produce un desequilibrio entre la demanda de trabajo y los recursos para afrontarla.
- Desequilibrio emocional.
- Modificación de la conducta hacia el trabajo, haciendo lo mínimo imprescindible y evitando poner en peligro la seguridad en su puesto.

**h) MOBBING (atacar, atropellar):** Es la situación en la que una persona recibe estímulos hostiles hacia él por parte de los superiores o de sus propios compañeros. Esta situación, si se prolonga en el tiempo, terminara provocando estrés, que no será causado por el trabajo sino por las relaciones interpersonales.

#### **4.4.1.2.- CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA**

Las características de la empresa también pueden ser causa de estrés por su situación, diseño e imagen de la misma. El lugar de emplazamiento de la empresa puede ocasionar problemas para el trabajador, especialmente cuando tiene familia a su cargo.

La distancia entre la vivienda y la empresa puede producir alteraciones psicofísicas, hay que levantarse con tiempo suficiente para estar puntual en el comienzo de la jornada.

Ante estos problemas son muchos los que deciden trasladarse de domicilio a puntos más cercanos a la empresa. Esto en lugar de mejorar la relación familiar puede llevar todavía a más problemas por la falta de adaptación al nuevo núcleo urbano, especialmente si hay hijos pequeños en edad escolar o universitaria.

La imagen empresarial también es muy importante. En las grandes empresas el organigrama es más complejo que en las pequeñas, la formación del trabajador es más completa y especializada dando mayor cualificación al trabajador.

Sin embargo esta situación conlleva una mayor supervisión, rigidez de horarios, falta de autonomía, ritmo de trabajo, etc., pudiendo afectar también psicológicamente.

En las pequeñas empresas el trabajador tiene más autonomía, elige su ritmo de trabajo, pausas, etc. La preocupación surge en el riesgo de perder el trabajo por venta de la empresa o absorción por otras más grandes.

El puesto de trabajo en las grandes empresas, por lo general, suele estar mejor estudiado y más organizado; existen estudios de luz ambiental, ventilación, ergonomía de puestos, zonas de descanso, etc.

#### **4.4.2.- FACTORES DEPENDIENTES DEL TRABAJO**

**a) Carga mental:** *Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica.*

Los factores determinantes para la aparición de la fatiga psicológica son:

- NIVEL DE ATENCIÓN REQUERIDO.
- RITMO DE TRABAJO IMPUESTO.

Esta actividad mental se cuantifica por:

- Cantidad de información.
- Análisis de la información.
- Memorización de la información.
- Utilización de la información.

**b) Control sobre el trabajo:** *Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar.*

Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita:

- Autonomía.
- Iniciativa propia.
- Responsabilidad de las relaciones cuando están apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

Así al planificar el trabajo se asume la responsabilidad y se está satisfecho con la labor. Si no se tiene el control del trabajo puede darse el caso de una infrautilización de las habilidades.



#### 4.4.3.- FACTORES DEPENDIENTES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

**a) Jornada laboral:** Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extra laborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.

**b) Productividad:** En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.

**c) Salario:** Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.

**d) Horas extras:** Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.

**e) Inseguridad en el empleo:** Desgraciadamente es una lacra laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan. Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna también es un factor estresante muy importante.

**f) Pluriempleo:** Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.

**g) Promoción profesional:** Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.

**h) Relaciones con los compañeros:** Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento.

**i) Relaciones con los superiores:** Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extra laborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.

Una de las causas del estrés laboral es:

- *Sobre carga del trabajo.*

- *Presiones del tiempo para cumplir tareas y metas.*
- *Existencia de una supervisión deficiente.*
- *Inseguridad en el ambiente político de la empresa.*
- *Capacitación insuficiente para cumplir con las responsabilidades.*
- *Conflictos y ambigüedades de roles o papeles que se deben cumplir.*
- *Cambios de cualquier tipo, en especial cuando estos son importantes o radicales.*

El estrés afecta también a quienes realizan trabajos en donde existe exposición a ruido (área de construcción, mecánica, etc.), en trabajos que requieren de una importante inversión personal como el trabajo de enfermeras, profesores, servicios de atención de público, etc.

Algunos trabajos causan más estrés que otros. El estrés se presenta más fuerte en las personas que tienen turnos cambiantes de trabajo, en los trabajos que requieren un ritmo de trabajo exigente y con poco o escaso control sobre el mismo.

Sin embargo, tanto el trabajo de ejecutivo que está sujeto a presiones para cumplir metas y resultados financieros a corto plazo, como el trabajador que debe cumplir con una gran demanda de trabajo y con un bajo salario, están en situación de riesgo de estrés a causa del trabajo.

Una causa general y ampliamente reconocida de estrés son los cambios que se producen en la empresa. Si además estos cambios van acompañados de innovaciones tecnológicas y traslados de espacios físicos de trabajo, la experiencia del cambio mismo, sobre todo cuando las personas experimentan una falta de participación e incertidumbre, puede ser una fuente importante de estrés.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) a realizado investigaciones en torno al tema y propone las siguientes estrategias:

- *Realizar diagnósticos de las fuentes y niveles de estrés.*
- *Realizar una planificación preventiva de manera de reducir o evitar estresores que pueden ser causa de demandas ambientales.*
- *Poner en marcha programas de prevención e intervención sobre el estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.*
- *Evaluación de los programas para documentar su eficacia y realizar cambios si fuera necesario.*

## 4.5- SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

### 4.5.1.- SINTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

Los principales síntomas asociados con el estrés laboral son:

- **SÍNTOMAS FÍSICOS:** *probablemente cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.*
- **SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS:** *ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.*
- **SÍNTOMAS CONDUCTUALES:** *agresividad, abuso del alcohol o drogas, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición de tener accidentes.*

### 4.5.2.-CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés.

Generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos de nuestra anatomía.

#### 4.5.2.1.- ALTERACIONES FISICAS

##### ***a) Alteraciones digestivas:***

- Úlcera de estómago.
- Colon irritable.
- Dispepsia funcional.
- Colitis ulcerosa.
- Aerofagia.

##### ***b) Alteraciones respiratorias:***

- Hiperventilación.
- Disnea.

- Asma psicógena.
- Sensación de ahogo.

***c) Alteraciones nerviosas:***

- Pérdida de memoria.
- Cefaleas.
- Insomnio.
- Astenia.
- Ansiedad.
- Cambios de humor.
- Aumento de consumo de drogas sociales.
- Depresión.

***d) Alteraciones sexuales:***

- Impotencia.
- Alteraciones de la libido.
- Dispareunia.

***e) Alteraciones dermatológicas:***

- Prurito.
- Eczema.
- Hipersudoración.
- Alopecia.
- Dermatitis atípica.

***f) Alteraciones musculares:***

- Calambres.
- Contracturas.
- Rigidez.
- Hiperreflexia.

- Hiporreflexia.
- Dolor muscular.

***g) Alteraciones cardiovasculares:***

- Taquicardia.
- Extrasístoles.
- HTA.
- Dolor precordial.
- Aceleración de la arteriosclerosis.
- Angina de pecho.
- Infarto de miocardio.

***h) Alteraciones inmunológicas:***

- Infecciones frecuentes.
- Herpes.

**4.5.2.2.- ALTERACIONES PSICOLÓGICAS**

- Preocupación excesiva.
- Falta de concentración.
- Falta de control.
- Desorientación.
- Olvidos frecuentes.
- Consumo de fármacos.
- Bloqueos mentales.
- Hipersensibilidad a las críticas.
- Incapacidad de decisión.
- Trastornos del sueño.
- Adicción a drogas.

- Trastornos afectivos.
- Trastornos en la alimentación.
- Cambios de personalidad.
- Miedos.
- Fobias.
- Suicidios

Estas alteraciones psicológicas podrían dar lugar a las siguientes alteraciones de conducta:

- Temblores.
- Tartamudeo.
- Hablar rápido.
- Imprecisión para expresarse.
- Falta de apetito.
- Bostezos frecuentes.
- Conductas impulsivas.
- Comer excesivamente.
- Risa nerviosa.
- Precipitaciones a la hora de actuar.
- Deterioro familiar.
- Deterioro de la amistad.

#### **4.5.2.3.- CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA**

Las consecuencias para una empresa en la que sus trabajadores están sometidos a DISTRÉS pueden ocasionar graves pérdidas económicas así como gran deterioro interpersonal.

El nivel de estrés de una empresa sería la suma del estrés de sus trabajadores.

Este estrés se traduce en:

- **DISMINUCIÓN DE PRODUCTIVIDAD:** *El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad.*
- **AUMENTO DE ABSENTISMO:** *El absentismo es ilegal si no está justificada la ausencia, por eso el trabajador recurre a la enfermedad para justificar su ausencia, aumentando de esta manera las bajas laborales por enfermedades banales, luchando de esta manera contra los estresores que encuentra en su trabajo. El absentismo es una defensa más o menos pensada ante la insatisfacción. Cuando en una empresa aumenta el absentismo es indicador de que algo está ocurriendo entre el trabajador y su entorno.*
- **PETICIONES DE CAMBIO DE TRABAJO:** *Esta solicitud se hace con la intención de evitar las agresiones que sufre, o que piensa que sufre, en su puesto de trabajo. Se busca también la variedad de tareas, mejor ritmo de trabajo, mejores horarios, más autonomía.*
- **AUMENTO ACCIDENTALIDAD:** *Además de la falta de seguridad de las máquinas, material de protección inadecuado, existen otras condiciones que pueden aumentar la siniestralidad como:*
  - ✓ *Ritmo de trabajo inadecuado.*
  - ✓ *Mala promoción interna.*
  - ✓ *Falta de comunicación.*
  - ✓ *Aislamiento.*
- **FALTA DE COMPAÑERISMO:** *Todavía existen modelos de empresa que su lema es «divide y vencerás» provocando que existan grandes diferencias entre trabajadores de similar categoría, promocionan a unos y en contrapartida decepcionan a otros creando roces entre los compañeros.*
- **FALTA DE ORDEN Y LIMPIEZA:** *La falta de tiempo por el ritmo de productividad afecta directamente al orden y a la limpieza, ésta se deja para más adelante, cuando se tenga tiempo. Esto evidentemente afecta a la productividad, a la accidentalidad, etc.*
- **AUMENTO DE QUEJAS DE CLIENTES:** *Con el deterioro que se produce dentro de la empresa se empiezan a recibir quejas de los clientes, principalmente por la disminución en la calidad. Estas quejas externas es un buen termómetro para medir la insatisfacción de las distintas secciones.*

- **AUMENTO DE CONSUMO DE DROGAS:** *Todo trabajador con aumento de tensión aumenta el consumo de drogas, tabaco, alcohol, tranquilizantes, etc., que antes las consumía pensando que le eran relajantes.*
- **MAYOR NECESIDAD DE SUPERVISIÓN:** *Por la falta de organización en el trabajo aparece un mayor control de los trabajadores para que el trabajo se realice de forma preestablecida. Con esto se consigue desmotivación del trabajador porque se siente vigilado constantemente.*
- **AUMENTO DE QUEJAS AL SERVICIO MÉDICO:** *Entronca con el aumento de absentismo laboral, el médico de empresa recibe muchas más consultas de cuadros leves pero que requieren tratamiento, como gastritis, cefaleas, dolores musculares.*

#### 4.6.- SATISFACCIÓN LABORAL

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. *Las necesidades*
2. *Los valores*
3. *Rasgos personales*

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. *Las comparaciones sociales con otros empleados*
2. *Las características de empleos anteriores*
3. *Los grupos de referencia.*

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. *Retribución*



2. *Condiciones de trabajo*
3. *Supervisión*
4. *Compañeros*
5. *Contenido del puesto*
6. *Seguridad en el empleo*
7. *Oportunidades de progreso.*

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

#### **4.7.- DIMENSIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Encontramos dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional.

En este sentido sobresalen las siguientes dimensiones:

- *Satisfacción con el jefe.*
- *Satisfacción con la organización.*
- *Satisfacción con los colegas de trabajo.*
- *Satisfacción con las condiciones de trabajo.*
- *Satisfacción con las progresiones en la carrera.*

- *Satisfacción con las perspectivas de promoción.*
- *Satisfacción con las recompensas de los sueldos.*
- *Satisfacción con los subordinados.*
- *Satisfacción con la estabilidad en el empleo.*
- *Satisfacción con la cantidad de trabajo.*
- *Satisfacción con el desempeño personal.*
- *Satisfacción intrínseca en general.*

Aunque diferentes autores han propuesto varias dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976) quien distingue nueve dimensiones:

- *Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos)*
- *Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución)*
- *Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción)*
- *Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas)*
- *Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones)*
- *Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura)*
- *Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas)*
- *Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos)*
- *Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización)*

Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizadas.

En resumen, para definir el concepto de satisfacción en el trabajo es preciso considerar dos aspectos. Por un lado, debemos especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción en el trabajo. En este caso, estamos en el dominio de las actitudes, pudiendo considerar sus componentes cognitivos, afectivos y de comportamientos.

El segundo aspecto, se refiere a la identificación de las características asociadas al trabajo que producen esas experiencias subjetivas de satisfacción.

#### **4.8.- FUENTES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, que son las siguientes:

- *Intrínsecas: tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta.*

La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

- *Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.*
- *Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.*
- *Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.*
- *Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características*

*objetivas de la empresa, como el tamaño. A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, "hacen suyo el territorio" y lo "marcan", otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.*

La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: Expectativas, motivación y compromiso.

Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación.

En lo que concierne a la implicancia de la tarea hay dos conceptos relacionados:

- A. Compromiso con la organización. Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.*
- B. Implicancia en el trabajo. En este concepto se describe cómo el "ego" del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas.*

Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Herzberg recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo.

Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

#### **4.9.- PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

En la prevención del estrés laboral es lógico pensar que la actuación ha de hacerse en los distintos componentes del trabajo; es decir sobre el trabajador, sobre el trabajo y sobre la empresa.

##### **4.9.1.- PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJADOR**

Hay que tener en cuenta una serie de condicionantes que afectan al trabajador:

- **HORARIOS:** *Adecuar horarios que repercutan lo mínimo en las labores externas al trabajo. Los horarios rotatorios es conveniente que se puedan predecir con tiempo suficiente y que sean estables.*
- **PARTICIPACIÓN:** *Es conveniente dejar que los trabajadores expliquen sus problemas laborales y que aporten ideas para su solución.*
- **CARGA DE TRABAJO:** *El desarrollo de un trabajo debe de ser compatible con el trabajador y permitir una buena recuperación después de trabajos físicos o mentales muy exigentes.*
- **RESPONSABILIDADES:** *Dentro del desempeño del trabajo y especialmente en algunos puestos de mando, es muy importante saber*

*cuáles son las responsabilidades de ese puesto, sus limitaciones, sus competencias, etc. No tener clara esta situación conlleva una falta de motivación, estar en tierra de nadie, y todo esto crea estrés.*

- **INESTABILIDAD LABORAL:** *Saber de forma clara la relación laboral con la empresa. Tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, etc.*
- **RECONOCIMIENTOS PSICOMÉDICOS:** *En personas que ocupan puestos de gran responsabilidad.*
- **REPOSO:** *Suficientes horas de descanso seguidas. Evitar dormir poco o intentar compensarlo con siestas. La mayor problemática se da en los trabajos a turnos, ya que las horas de sueño y la calidad del mismo disminuyen.*

## **TÉCNICAS DE RELAJACIÓN**

Para aprender a controlar las tensiones.

- **OCIO:** *Muy necesario para huir de la problemática laboral. Estar ocupado en algo que nos entretiene y nos hace olvidar los problemas. El ocio nos ayuda a eliminar el estrés acumulado. Buscar nuevos hobbies que permitan desconectar con el trabajo.*
- **PLANIFICACIÓN:** *Anotando la organización de nuestros compromisos personales y laborales. No fiarse de la memoria.*
- **DELEGAR FUNCIONES:** *Afianzando así la confianza y el trabajo en equipo.*
- **PRIORIDADES:** *Saber que trabajo tiene prioridad. Si no lo sabemos nos arriesgamos a realizar varios a la vez y que salgan mal.*
- **DROGAS:** *Evitar las drogas sociales ya que su consumo va a causar más tensiones. Existe una relación directa entre el tabaco y el estrés ya que actúa como excitante, disminuye el sentido del olfato y el gusto, la memoria y el estado de vigilancia. También potencia la posibilidad de intoxicación por exposición a polvos, a plomo, mercurio, benceno, etc.*

En cuanto al alcohol también es una droga altamente estresante, repercute en la familia, trabajo y está relacionado en un alto porcentaje de ocasiones con accidentes de trabajo, especialmente los que acontecen «in itinere».

- **DIETA:** *Tiene que ser equilibrada. Siempre de acuerdo con el trabajo que tenemos que hacer. Nunca deben de faltar azúcares, verduras, legumbres, frutas, carnes, etc.*
- **EJERCICIO FÍSICO:** *Es un gran aliado para la prevención del estrés ya que mejora el sueño, normaliza la tensión arterial, estimula la circulación y mejora el rendimiento físico y psíquico. Es aconsejable que los deportes estén en concordancia con la edad y el estado de salud del trabajador.*

#### **4.9.2.- A NIVEL DE LA EMPRESA**

Es muy importante tener en cuenta un buen diseño de los puestos de trabajo y la selección de los trabajadores para los mismos:

- Contratar personal con experiencia en ese trabajo.
- Evitar los trabajos repetitivos.
- Rotación en los trabajos repetitivos.
- Promoción personal.
- Mejorar la higiene y seguridad informando al trabajador.
- Informar sobre el estado de la empresa.

#### **4.10 DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL ESTRÉS**

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la empresa (puesto de trabajo, factores físicos...) y las características individuales del trabajador.

Nunca se puede evaluar el estrés de una persona aislándolo de su entorno laboral, familiar y social, ya que estas influencias le están enviando los estímulos que hacen que se desarrolle la enfermedad. Existen en la actualidad una serie de escalas que sirven para poder «medir los estresores» y valorar las emociones de respuesta. Estas escalas sólo

deben de aplicarlas especialistas en la materia, ya que si no es una persona experta podría deteriorar más la patología.

Podemos valorar también la activación del estrés por otros métodos, midiendo las variaciones fisiológicas de la persona.

**a) Técnicas electromiográficas:** Con la electromiografía se puede valorar indirectamente la tensión muscular. Se realizan en la musculatura frontal y en el paquete muscular cervical.

**b) Técnicas electrodérmicas:** Para saber el funcionamiento de las glándulas sudoríparas se mide el grado de sudoración.

El incremento de la sudoración en situación de estrés se mide en plantas de pies y palmas de las manos, siendo el sudor el que activa el mecanismo estresor.

**c) Técnicas cardiovasculares:** Se pueden objetivar las alteraciones que sufren algunas constantes cardiocirculatorias:

- Aumento de ritmo cardíaco.
- Aumento de la tensión arterial (sistólica).
- Disminución de la temperatura de la piel.

**d) Técnicas endocrinas:** Ante una situación de estrés se ha observado, después de realizar análisis hormonales, las variaciones que sufren algunas hormonas, partiendo del nivel basal a las situaciones de estrés, objetivándose un aumento de las mismas.

## **4.11 TRATAMIENTO DEL ESTRÉS**

### **4.11.1.- RELAJACIÓN**

Es uno de los métodos más tradicionales en el tratamiento del estrés. El más sencillo e inocuo es el método JACOBSON. Este método consiste en contraer los músculos de una región para luego relajarlos hasta conseguir una relajación profunda. De esta forma el individuo distingue perfectamente entre tensión y relajación. Para realizarlo la persona tiene que estar tumbada con los ojos cerrados en una habitación lo más tranquila posible, sin ruidos y en penumbra.



Siguiendo las indicaciones deberá relajar y contraer durante unos segundos los músculos que se le van indicando. Se comienza por las manos, seguimos con brazos, hombros, cuello, musculatura frontal, de los ojos, de la boca, del tórax, haciendo una inspiración profunda y expulsando el aire poco a poco. Luego contracción del abdomen y para terminar levantar un poco las piernas y dejarlas caer. Posteriormente haremos el mismo recorrido pero en orden inverso, es decir, empezaremos por las extremidades inferiores y terminaremos por las manos. A continuación y durante unos segundos se le pide que se concentre en alguna imagen que le produzca relajación y calma. Para terminar se hace una cuenta atrás del 3 al 1 y cuando llegue al 1 que abra los ojos. Este ejercicio se puede realizar en casa y es conveniente hacerlo al levantarse y al acostarse.

#### **4.11.2.- CONTROL DE LA RESPIRACIÓN**

El control de la respiración se ha utilizado desde antiguo. En la religión hindú se utiliza para las distintas posturas de yoga. También es fundamental en las artes marciales para conseguir mayor concentración.

Para algunos investigadores en la materia la respiración sirve para controlar el estrés, para otros es una técnica que sirve para contrarrestar los efectos negativos del estrés.

Los ejercicios dirigidos a mejorar la respiración favorecen la buena oxigenación y la regulación del ritmo inspiración-espирación. Este control también se realiza en las maternidades, donde se «enseña a respirar» a las futuras madres para atenuar el dolor de las contracciones uterinas.

#### **4.11.3.- MEDITACIÓN**

Meditar es reflexionar. Con la meditación buscamos obtener una relajación profunda. Esta técnica ha sido practicada por muchas religiones: budistas, hinduistas, cristianos (eremitas); ya era conocida y practicada antes de Cristo. Las distintas técnicas de meditación se basan en focalizar o concentrarse en frases, movimientos rítmicos e imágenes, así podemos hablar de:

- A) Repetición de un mantra o frase, que se repite continua y mentalmente con gran concentración.*
- B) Concentración en un objeto, imagen, como por ejemplo el movimiento de las olas, el movimiento de las nubes o del fuego.*
- C) Movimiento continuado rítmico y relajado con gran concentración, como movimientos giratorios del cuello, movimientos respiratorios...*

En la actualidad se utiliza la Meditación trascendental, que es una técnica adaptada de ciertas religiones orientales.

**TODAS ESTAS TÉCNICAS SÓLO SIRVEN PARA APRENDER  
A CONTROLAR LOS EFECTOS NO DESEADOS QUE NOS CREA  
EL ESTRÉS. NO SIRVEN PARA EVITAR EL PROBLEMA.**

#### **4.11.4.- PSICOTERAPIA**

Basada en la palabra y en la relación médico paciente. Se utiliza en psiquiatría.

#### **4.11.5.- TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO**

Si el estrés es muy importante y la sintomatología comienza a deteriorar algún órgano de la persona, tenemos que recurrir a la medicación para evitar que el problema se complique.

**LOS PSICOFÁRMACOS Y RESTO DE TÉCNICAS Y TRATAMIENTOS  
SÓLO LOS DEBE DE PRESCRIBIR UN ESPECIALISTA PARA EVITAR  
EFECTOS SECUNDARIOS Y NO CREAR DEPENDENCIAS**

Huir de tratamientos y técnicas que van de boca en boca en personas no cualificadas.

## **5.- CASO DE APLICACIÓN (CENTRO DE SALUD MORELIA)**

## 5.1.- ANTECEDENTES

El Centro de Salud Urbano Morelia “Dr. Juan Manuel González Ureña” cumple 60 años de servir a la población michoacana. El día 14 de Septiembre de 1956; Se inauguró bajo el gobierno de Agustín Arraiga Rivera y para su construcción se contó con el apoyo de la Lotería Nacional. A medida de que pasa el tiempo las necesidades en materia de salud de la población va cambiando por eso las actividades que en él se realizan han crecido y evolucionado a la par.

Se ubica en la calle Benito Juárez #225, se localiza en la parte central de Michoacán, entre los parámetros 19°27'06” y 19°50'12” de latitud norte y de los meridianos 101°01'43” y 101°30'32” de longitud oeste, con una altitud promedio 1920 metros sobre el nivel del mar, está conformado de 11 módulos en el área urbana y 3 módulos rurales y 2 unidades móviles.

Entre los servicios que brinda incluye la consulta general, consulta de pediatría, dermatología y gineco-obstetricia, consejería de planificación familiar, y vasectomía sin bisturí, control y tratamiento de la tuberculosis, de lepra y enfermedades crónicas degenerativas, hidratación oral, atención dental, laboratorio, trabajo social y psicología.

Se realizan actividades preventivas como son la vacunación, la vigilancia del desarrollo y crecimiento en menores de cinco años, orientación a adolescentes, vacunación antirrábica, prueba de Papanicolaou; cuenta con grupos de ayuda mutua, se otorgan cursos de estimulación temprana y se atiende a las familias beneficiadas por los programas de Seguro Popular, Prospera, CRECER y población abierta.

Se ofrece capacitación constante a su personal a través de sus diferentes áreas, además de educación a la población gracias al departamento de Promoción de Salud. También se expiden certificados médicos, de defunción así como autorización de traslado de cuerpos y cremación de los mismos.

El Centro de Salud recibe alrededor de aproximadamente 550 usuarios diariamente con un horario de servicio de las 6:30 a las 20:00 horas los 365 días del año.

La unidad tiene como unidad de influencia el municipio de Morelia Michoacán, el cual contempla en su área sanitaria la zona urbana, suburbana y rural por lo que dependen de este centro 12 módulos periféricos, 3 unidades rurales, 4 unidades móviles; jerárquicamente este centro de salud depende de la jurisdicción sanitaria N° 1 de la secretaria de salud de Michoacán, México.

Dentro de las 3 unidades rurales tenemos:

- ***Tzinzimacato:*** resultado de la suma de 7 localidades 2,974.
- ***Resumidero:*** resultado de la suma de 3 localidades 1243.

- ***Teremendo de los Reyes: resultado de la unión de dos comunidades: 1,985***

Dentro de las 4 unidades móviles: se tienen registradas 4 pero solo está en función la unidad 1 UM “UMECUARO” que tiene a su responsabilidad a 20 localidades, con una Población de Área de Influencia de 4012(2014), para el año 2015 las cifras están en proceso de contabilidad. La sede de esta Unidad Móvil corresponde al módulo 6. La unidad “PINO REAL”, inicio a otorgar sus servicios en Julio del 2013.

La población total del área es de 826,436 habitantes, correspondiendo para seguridad social 422,239 habitantes, la población abierta correspondiente a la SSM es de 435,421 habitantes, de los cuales 14863 habitantes son beneficiarios del programa de desarrollo humano oportunidades. En el Centro de Salud se atienden 2917 familias del programa oportunidades (14863 habitantes).

En nuestra unidad se otorgan servicios médicos de primer nivel de atención y algunas especialidades (se cuenta con 29 consultorios de medicina general, 2 de estomatología, además de 155 núcleos básicos existentes de los cuales 111 están completos e incompletos 44, con tres horarios de atención al público y son de 8:00 a 13:00 horas, 13:30 a 20:00 de lunes a viernes, y el de jornada acumulada sábados y domingos con un horario de 8:00 a 20:00 horas, los 365 días del año, por lo que se tienen contemplado los turnos matutino, vespertino, jornada acumulada, contándose con una plantilla de personal.

## **5.2.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **5.2.1 MISIÓN**

El Centro de Salud Urbano “Dr. Juan Manuel González Ureña” en una Institución Pública dedicada a la atención de la Salud, que sirve a la sociedad sin distinciones con una mística de servicio y atención personalizada mediante profesionales en la prestación de servicios de salud que aplican sus conocimientos de manera ética y humana, y promueven un programa permanente de capacitación en beneficio de la población.

### **5.2.2.- VISIÓN**

El Centro de Salud Urbano “Dr. Juan Manuel González Ureña” en considerado como la Unidad de Salud que promueve en sus acciones cotidianas la Excelencia, mejorando la prestación de sus servicios médico-asistenciales con Calidad y Calidez, con la participación de todos y cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo a favor de la Salud de la Comunidad.

### **5.2.3.- VALORES**

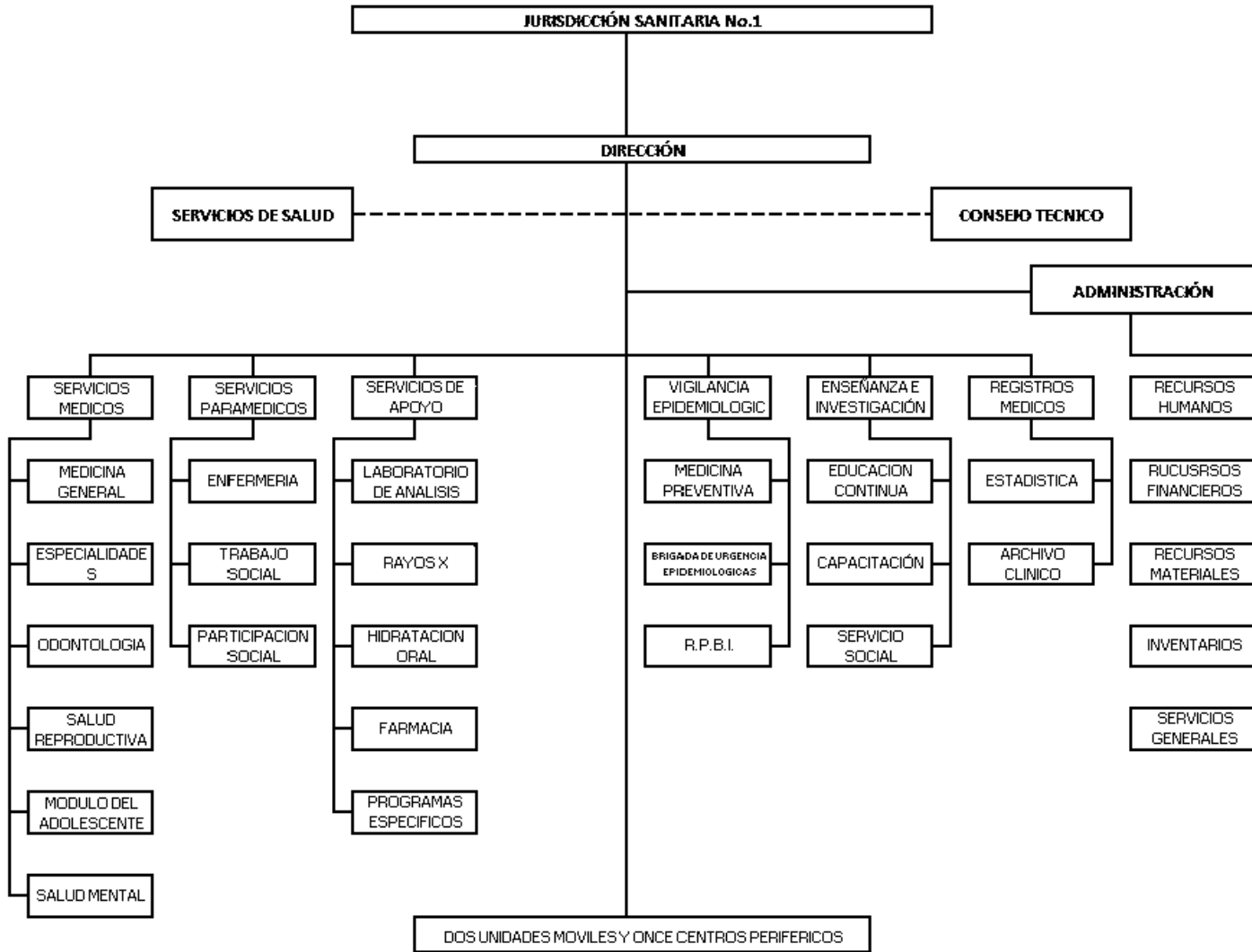
El Centro de Salud Urbano “Dr. Juan Manuel González Ureña” nuestros valores de cada día son:

- ✓ ETICA
- ✓ RESPETO
- ✓ SOLIDARIDAD
- ✓ RESPONSABILIDAD
- ✓ INNOVACION Y
- ✓ TRABAJO EN EQUIPO

Sin olvidar que no hay mayor alegría que alcanzar una Meta que exigió lo mejor de Nosotros.

### **5.3.- ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL**

**CENTRO DE SALUD URBANO MORELIA  
"DR. JUAN MANUEL GONZALEZ URUEÑA"  
ORGANIGRAMA 2016**



**5.4.- FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE LAS UNIDADES ORGANIZACIONALES**

#### **5.4.1.- FUNCIONES GENERALES DEL ÁREA DE MEDICOS**

- Realizar los procedimientos de las actividades finales, de los programas sectoriales de acción y de apoyo establecidas, según el nivel de atención de la unidad médica donde se ubique.
- Realizar los procedimientos de las actividades de los servicios auxiliares, para el diagnóstico y tratamiento de los programas de atención médica y aquellos de este tipo, que sean requeridos para los programas de salud pública.
- Realizar y en su caso supervisar, la aplicación técnica y administrativa de la normativa establecida para la prestación de los servicios de salud pública, de atención médica y sus auxiliares y las de asistencia social, según el nivel de atención de la unidad médica y social donde se ubique.
- Ejercer en el campo de la salud pública y cumplir con el volumen y calidad de las metas establecidas en los programas de: educación para la salud, orientación nutricional, prevención y control de enfermedades infecciosas y parasitarias, vigilancia e investigación epidemiológica, salud materno-infantil, salud mental, salud ambiental, control y vigilancia sanitaria, planificación familiar, etc.
- Ejercer en el campo de la atención médica y cumplir con el volumen y calidad de las metas establecidas en la promoción general y protección específica, diagnóstico temprano y tratamiento oportuno, prevención y curación de invalidez física y mental entre otras.
- Ejercer actividades en el campo de la asistencia social y cumplir con el volumen y calidad de las metas establecidas en la atención de menores y ancianos en estado de abandono, promoción del bienestar del senescente, tutela de menores y alimentación complementaria.
- Realizar y autoevaluar e informar y acordar con su inmediato superior, sobre las desviaciones y posibles correcciones en la calendarización, volumen y calidad de las metas establecidas en la operación de las normas técnicas según el nivel de atención de la unidad médica.
- Participar, realizar y en su caso supervisar, las actividades administrativas que concurren en la correlación volumen y calidad de las metas programadas y realizadas en los programas de la salud pública, la atención médica, la asistencia social, la educación, la enseñanza, adiestramiento y formación de personal y la investigación médica y social.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones técnicas, administrativas, jurídicas y legales, establecidas para garantizar la salud individual y colectiva, con justicia e igualdad social de la población que atiende.
- Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las que se le demanden según programas prioritarios.

#### **5.4.2.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL ÁREA DE ENFERMERIA**

- Colaborar con el medico en la exploración física del usuario.
- Participar en la ejecución de las diversas maniobras en relación a la atención cuando se requiera.
- Recoger el equipo y darle los cuidados necesarios.
- Aplicar las medidas de seguridad en las diversas maniobras en relación a la atención.
- Orientar y explicar al usuario acerca de su tratamiento.
- Realizar las anotaciones y los trámites correspondientes.
- Entrega de solicitudes para basiloscopias.
- Elaborar el informe de enfermería y reportar el número de basiloscopias tomadas.
- Llevar bitácora de basculas
- Agendar citas
- Toma de glucosas si es necesario y realizar encuesta de factores de riesgo.
- Solicitar papelería (lab, rx, referencias, etc.)
- Elaborar informe del servicio.
- Aplicar las normas de acuerdo a los programas

## **5.5.- SERVICIOS DENTRO DEL CENTRO DE SALUD**

### ***5.5.1.- SERVICIO DE CONSULTA GENERAL***

Concepto: Maniobras técnico-administrativas que realiza la enfermera para la atención integral del usuario.

Objetivos:

1. Facilita la consulta médica teniendo acceso al equipo y material necesario.
2. Proporcionar atención de calidad al usuario.

Equipo y Material:

- A. Estetoscopio auricular
- B. Esfigmomanómetro
- C. Termómetro
- D. Portatermómetro
- E. Estuche de diagnóstico
- F. Martillo de reflejos
- G. Esquipo de termometría
- H. Abatelenguas
- I. Guantes estériles
- J. Lubricante
- K. Agua
- L. Desinfectante
- M. Cinta métrica



- N. Estetoscopio de pinar
- O. Hoja de registro
- P. Papelería para el expediente propia de la unidad médica

Atención al usuario:

- Colaboración con el medico en la exploración física del usuario.
- Participación de la educación de diversas maniobras en relación a la atención cuando se requiera.
- Recoger el equipo y darle los cuidados necesarios.
- Aplicar las medidas de seguridad en las diversas maniobras en relación a la atención.
- Orientar y explicar al usuario responsable del menor acerca de su tratamiento.
- Realizar las anotaciones y los trámites correspondientes.
- Entrega de papilla.
- Correr graficas de menor de un año.
- Revisar cartillas de salud.

Al término de la consulta se procede a:

- A. Dar orden a los expedientes, entregarlos al servicio correspondiente y entregar el informe diario.
- B. Ordenar y preparar el consultorio previo a la consulta.
- C. Entregar a CEYE el equipo limpio y ordenado al termino del turno (si solicitaron)
- D. Agendar citas
- E. Solicitar papelería (lab, RX, referencias, etc)
- F. Elaborar informe del servicio
- G. Aplicar las normas de acuerdo a los programas

### **5.5.2.- DENTAL**

Funciones de enfermería:

- Verificar las condiciones de limpieza, el orden del mobiliario, material y equipo de servicio previo a iniciar la consulta.
- Ordenar los expedientes clínicos 15 minutos antes de que inicie la consulta.
- Preparar la mesa de exploración cubriéndola con una sábana y una auxiliar en los pies de la mesa para cubrir al usuario.
- Dar orden a las formas de registro en el lugar correspondiente.
- Solicitar a CEYE el equipo de exploración.
- Solicitar la presencia de los usuarios que esperan ser atendidos en el orden que corresponda.
- Recibir al usuario y explicar el procedimiento.
- Colaborar en forma eficiente y eficaz en el transcurso de la consulta.
- Tomar somatometria y registrar los datos obtenidos.
- Tomar signos vitales y registrarlos en la hoja de enfermería

- Toma de glicemia cuando se requiera.

### **5.5.3.- NUTRICION**

Funciones de enfermería:

- Verificar las condiciones de limpieza, el orden del mobiliario, material y equipo de servicio previo a iniciar la consulta.
- Ordenar los expedientes clínicos 15 minutos antes de que inicie la consulta.
- Preparar la mesa de exploración cubriéndola con una sábana y una auxiliar en los pies de la mesa para cubrir al usuario.
- Dar orden a las formas de registro en el lugar correspondiente.
- Solicitar a CEYE el equipo de exploración.
- Solicitar la presencia de los usuarios que esperan ser atendidos en el orden que corresponda.
- Recibir al usuario y explicar el procedimiento.
- Colaborar en forma eficiente y eficaz en el transcurso de la consulta.
- Tomar somatometría y registrar los datos obtenidos.
- Tomar signos vitales y registrarlos en la hoja de enfermería.

### **5.5.4.- PROCEDIMIENTO DE ESTERILIZACIÓN**

Generalidades:

La esterilización reviste tres métodos: calor húmedo, calor seco, por gas, en este documento se describirán los más usuales en las unidades de primer nivel.

Concepto:

Son los procesos que se realizan para liberar los microorganismos vivos del material o los tejidos vivos.

Objetivo:

Exterminar toda forma de vida vegetativa y resistente de microorganismos ya sean patógenos o no, que se encuentran en los tejidos y/o objetos.

### **5.5.5.- CURACIONES**

Generalidades:

Las situación de las heridas está enfocado al conocimiento de la fisiología y anatomía de la piel, para reconocer la importancia de su integridad del cuidado, además de reconocer el proceso de cicatrización de tejidos blandos, clasificar el tipo de herida lo que le permitirá relacionar cada una de las etapas de este proceso con la evolución clínica de la herida que presenta.

Concepto:

Es la restauración de la herida, la cual se logra bajo una limpieza rigurosa que se realiza en el área afectada.

Objetivo:

Conservar la integridad de la piel a través de acciones inmediatas y procedimientos específicos como detener la hemorragia, prevenir y controlar infecciones.

Acción de la piel:

1. Regula la temperatura corporal.
2. Almacena agua y grasa.
3. Es un órgano sensorial.
4. Evita la pérdida de agua.
5. Previene la entrada de bacterias.

#### **5.5.6.- VASECTOMIA**

Funciones de enfermería:

- Orientación de consejería.
- Procedimientos administrativos.
- Requerimientos del servicio
- Actividades durante la cirugía

Orientación de consejería:

Los servicios de planificación familiar deberán proporcionar información, orientación, consejería, selección, prescripción, contraindicaciones y aplicación de métodos de control de la fertilidad.

Los prestadores de servicios de planificación familiar deberán realizar acciones de promoción y difusión.

En el caso de los métodos anticonceptivos permanentes, la aceptación del usuario siempre ira precedida de una o varias sesiones de consejería.

El solicitante que elija la vasectomía sin bisturí, pero que manifieste dudas sobre sus sentimientos acerca de ya no volver a tener hijos, no es candidato para el método. En este

caso debe reforzarse la orientación – consejería y ofrecerle un método anticonceptivo alternativo.

#### Consentimiento informado.

Realizado proceso de orientación – consejería, se obtienen el consentimiento informado. Su decisión la ratifica por escrito en el formato de anticoncepción quirúrgica voluntaria.

### **5.5.7.- MODULO DE ATENCION AL ADOLECENTE**

Funciones de enfermería:

- Preparación del material y equipo de trabajo
- Organización de la consulta (calibración de basculas)
- Toma de somatometria
- Toma de glucosa si es necesario y realizar encuesta de factores de riesgo.
- Preparación de expedientes.
- Orientación consejería sobre salud sexual y productiva individualizada, tomando en cuenta las necesidades del paciente.
- Platica diaria sobre diferentes temas: salud sexual y reproductiva, derechos sexuales y reproductivos, métodos anticonceptivos, tamiz neonatal, lactancia materna, embarazo saludable, alimentación en el embarazo, parto puerperio, infecciones de trasmisión sexual, cáncer cervicouterino, cáncer de mama, otros temas.
- Control prenatal a las embarazadas adolescentes.
- Orientación sobre evolución del embarazo.
- Aplicación de vacunas contra tetanos y difteria e influenza a todas las embarazadas que lo requieran.
- Control de temperatura del biológico a utilizar.
- Información sobre factores de riesgo en el embarazo.
- Dar a conocer los signos de alarmas que pudieran presentarse en el embarazo para evitar complicaciones.

### **5.5.8.- ESTIMULACION TEMPRANA**

- Verificar las condiciones de limpieza, el orden del mobiliario, material y equipo de servicio previo a iniciar la consulta.
- Ordenar los expedientes clínicos 15 minutos antes de que inicie la consulta.
- Prepara mesa de exploración cubriéndola con una sábana y una auxiliar en los pies de la mesa para cubrir al usuario.
- Dar orden a las formas de registro en el lugar correspondientes.
- Solicitar a ceye el equipo de exploración.

- Solicitar la presencia de los usuarios que esperan ser atendidos en el orden que corresponda.
- Recibir al usuario y explicar el procedimiento.
- Colaborar en forma eficiente y eficaz en el transcurso de la consulta.
- Tomar somatometría y registrar los datos obtenidos.
- Tomar signos vitales y registrarlos en la hoja de enfermería.

## **5.6.- OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- *Conocer sobre la población que habita el municipio de Morelia con el propósito de descubrir la manera de brindar un servicio y atención de calidad.*
- *Localizar las diferentes enfermedades a las que se enfrenta la población y aquellos recursos con las que se les hace frente.*
- *Encontrar medidas preventivas para evitar los riesgos de padecimientos en la sociedad y adaptar esas medidas de manera que sean aprovechadas en su totalidad por dicha sociedad.*
- *Conocer los padecimientos que forman parte de la mortalidad y morbilidad estatal, municipal y a nivel local.*
- *Optimizar las medidas de prevención y control de enfermedades crónico-degenerativas y de transmisión de a edades.*
- *Dar a conocer un correcto control nutricional, desarrollo y crecimiento del niño de acuerdo a su edad.*
- *Promover la estimulación temprana del recién nacido para detectar cualquier alteración patológica y poder brindarle un manejo.*
- *Orientar a la población acerca del mejoramiento de la vivienda, la higiene personal y promoción de la educación.*
- *Promoción de campañas de detección oportuna de enfermedades.*

## **CONCLUSION FINAL**

La presente tesis tuvo como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral, la productividad y la eficiencia en la labor realizada por los trabajadores del Centro de Salud de Morelia.

Además de identificar las situaciones por las que se encuentran afectados en el ámbito laboral, también se reflejan las que son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.

Explorando la vinculación entre el grado de estrés que manejan y el percibido y/o vivenciado con la productividad y eficiencia laboral.

De acuerdo con el protocolo se llegó a la conclusión que:

1. El nivel de estrés encontrado en las áreas fue alto.
2. El cuestionario de PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA fue aplicado para evaluar e identificar el nivel de estrés laboral y sus principales causas. El mayor nivel de estrés se presentó en el área médica con un porcentaje del 70% que representa el mayor grado de estrés.
3. Las causas de estrés laboral, en primer lugar, fueron que en su trabajo no tienen la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales, que reciben peticiones contradictorias de los demás, se atrasan en su trabajo por esperar al trabajo de los demás, sienten que las personas que trabajan con ellos tienen actitudes hostiles, sienten que las personas que trabajan con ellos no se interesan por su persona, la mayoría afirma que sus compañeros de trabajo no son amigables, afirman que la gran parte de sus compañeros de trabajo no les facilitan la realización de su tareas.
- 4.- Según el cuestionario de síntomas psicósomáticos de COOPER que con él se identificó los principales síntomas que afectan más a la salud de los trabajadores. El mayor grado de estrés se presentó en el área de enfermería con un porcentaje del 65%.
- 5.- Los síntomas son dificultad para conciliar el sueño, dificultades para permanecer dormidos, se cansan fácilmente, les cuesta levantarse por las mañanas, tienen dolores de espalda o cintura, se sienten tristes y con deseos de llorar, tienen palpitaciones, no pueden concentrarse o pensar claramente, tienen dolor y opresión en el pecho, se sienten impacientes e irritables.
- 6.- Si bien se encontró un nivel de estrés alto en dichas áreas con relación ya que son las principales en atender al derechohabiente no obstante, es muy probable que, en un mediano a corto plazo los trabajadores padezcan de enfermedades derivadas del estrés, principalmente cardiovasculares, como hipertensión arterial e infartos, estomacales como lo son la colitis o úlcera péptica; por consiguiente si no se atienden estas enfermedades o hacen lo posible por bajar sus niveles de estrés están propensos a que día a día se presenten con mayor frecuencia.
- 7.- Por consiguiente se les darán las siguientes recomendaciones para el mejor manejo del estrés y su mejor desempeño laboral.

## **RECOMENDACIONES**

Los factores psicosociales hallados en el personal estudiado en el centro de salud pretenden ofrecer una posibilidad de solución integral.

El primer paso es aprender a reconocerlo. Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello.

El siguiente paso es escoger una forma de enfrentarlo. Una manera es evitar el suceso o la causa que lo provoque, aunque en ocasiones esto puede ser imposible.

Finalmente, cambiar la reacción ante él

Algunos ejemplos de factores, individuo-situación, que pueden reducir los efectos de las condiciones estresantes son:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo entre amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo
- Ejercitarse y dedicarse el tiempo para hacer las actividades que más te gustan y disfrutas
- Focalizar objetivos a corto y medio plazo tanto en tu casa como en el trabajo
- No permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje su dignidad. Una autoestima alta minimiza y relativiza el impacto de cualquier estrés
- Respetar motivaciones y hacer las cosas que realmente gustan. Tratar de realizar las tareas que resulten más interesantes y placenteras. Si una actividad resulta desagradable, procurar no realizarla, o encontrar alguna utilidad o justificación ante sí mismo
- Dormir 7 u 8 horas para el buen funcionamiento del organismo. Levantarse con el tiempo suficiente para acudir al trabajo puntualmente. Si las horas de sueño son escasas, dormir una siesta no superior a 15 minutos.
- Tomar un receso de 5 minutos, cerrando la puerta (de contar con ella) o en el lugar de trabajo, haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo 5 páginas de una novela o escuchar una cinta de meditación
- Tomar suficiente agua durante el día
- No saltar las comidas y tener bocadillos saludables en la oficina como; pasitas, nueces y cacahuates sin sal; granola y galletas con alto contenido de fibra. Incluir en su alimentación aceite de oliva, cereal, pescado, aves, verduras, legumbres y frutas. Evitar las comidas con exceso de azúcar refinada, grasas, frituras o huevos
- Reducir el consumo de sal, café, té, tabaco y alcohol

Aunque no existe una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención de él en la organización. En todas las situaciones, el proceso supone tres pasos distintos:

- La identificación del problema
- La intervención, y



- La evaluación.

La preparación de un programa de prevención del estrés debe incluir lo siguiente:

- Construir una conciencia general sobre el estrés de trabajo (causas, costos, y control)
- Asegurar la dedicación y el apoyo del área administrativa de la organización para el programa
- Incorporar la participación del empleado en todas las fases del programa, incluyendo sus aportaciones al mismo.
- Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (la capacitación especializada para el personal de la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo)
- Conformar un grupo de trabajo que incluya a todo el personal de la organización para la elaboración del programa.

Entre los cambios a encontrar una vez implementado el programa de prevención del estrés en los trabajadores se detectan:

- Asegurar que la carga de trabajo esté acorde a las habilidades y recursos
- Fomentar el uso de las habilidades
- Definir claramente funciones y responsabilidades
- Dar oportunidad de participar en las acciones y decisiones
- Mejorar la comunicación, con esto se reduce la incertidumbre
- Fomentar la interacción social entre los trabajadores

Una organización sana, tiene bajos niveles de enfermedad, lesiones, e invalidez en su personal y también es más competitiva. Las investigaciones de NIOSH han identificado características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad.

Ejemplos de estas características son:

- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo
- Oportunidades para el fomento de la carrera

## **ANEXOS**

**CUESTIONARIO N°1**  
**CUESTIONARIO DE SÍNTOMAS PSICOMÁTICOS DE ESTRÉS LABORAL DE**  
**COOPER APLICADO A**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO, MEDICO Y ENFERMERIA**

Instrucciones: Indique con una **"X"** si ha presentado durante el último mes, alguno de estos problemas médicos.

**1. ¿Dificultad para conciliar el sueño?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**2. ¿Dificultades para permanecer dormido (despierta temprano)?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**3. ¿Dolores de cabeza?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**4. ¿Pérdida del apetito?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**5. ¿Aumento del apetito?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**6. ¿Se cansa fácilmente?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**7. ¿Molestias estomacales o digestivas?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**8. ¿Le cuesta levantarse en la mañana?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**9. ¿Menor capacidad para trabajar?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**10. ¿Siente que se ahoga o que le falta el aire?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**11. ¿Dolor de cuello, hombro o brazos?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**12. ¿Dolor de espalda o cintura?**

- Nunca
- A veces
- A menudo

- Siempre

**13. ¿Muy sensible o con deseos de llorar?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**14. ¿Palpitaciones o que el corazón late muy rápido?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**15. ¿Fuma o bebe más de lo que debiera?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**16. ¿Mareos o sensación de fatiga?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**17. ¿Sufre pesadillas?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**18. ¿Siente que tiembla (las manos, los párpados)?**

- Nunca
- A veces

- A menudo
- Siempre

**19. ¿Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**20. ¿Dolor u opresión en el pecho?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**21. ¿Impaciente o irritable?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**22. ¿Desea que lo dejen solo, tranquilo?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

**23. ¿Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?**

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

***¡GRACIAS POR SU  
TIEMPO!***

## CUESTIONARIO N°2

### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA: MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO (KARESEK-THEROREL APLICADO A PERSONAL ADMINISTRATIVO, MEDICO Y ENFERMERIA**

Instrucciones: Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar con una **"X"** una sola de las casillas por pregunta.

**1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de preparación para ejercer determinada actividad:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**3. En mi trabajo debo ser creativo:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**6. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**7. Puedo influir sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**8. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**9. Mi trabajo exige ir muy deprisa:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**10. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**11. Se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**12. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**13. Recibo peticiones contradictorias de los demás:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**14. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**15. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde :**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**16. Mi trabajo es muy dinámico (estar en movimiento la mayoría de la jornada laboral):**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**17. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**18. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**19. Mi jefe presta atención a lo que digo:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**20. Mi jefe tiene una actitud hostil (de enemistad) o conflictiva hacia mí:**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**21. Mi jefe facilita la realización del trabajo:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**22. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**23. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que efectúan:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**24. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**25. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**26. Las personas con las que trabajo son amigables:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**27. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**28. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**¡GRACIAS POR SU TIEMPO!**

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. KOTLER, Philip, Dirección de Mercadotecnia (8ª. Ed.) México, Harla, 1989,916 pp.``
2. MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados, Quinta edición, México, PEARSON Educación, 2008, 811 pp
3. José MariaMartinezSelva ;PERSON Educación, 2004
4. Antón, A. (1999). El estrés del médico [Recurso electrónico]: método de relajación. Madrid: Díaz de Santos.
5. Antón, A. (2002). Estrés en la enfermería [Recurso electrónico]: método de relajación. Madrid: Díaz de Santos.
6. Gándara Martín, J. J. d. I. (1998). Estrés y trabajo: el síndrome del burnout. Madrid: Cauce editorial
7. Kalimo, R., Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
8. Peiró, J. M. (1992). Desencadenantes del estrés laboral ([1a. ed.]). Madrid: Eudema.
9. Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Madrid: Eudema.
10. Ribera Domene, D., & Universidad de Alicante. Secretariado de Publicaciones. (1993). Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería: estudio empírico en la provincia de Alicante. Alicante: Universidad de Alicante.
11. Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout. Buenos Aires: Espacio Editorial.

## FUENTES VIRTUALES

1. [https://scholar.google.com.mx/scholar?q=estres+laboral+pdf&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar\\_t&sa=X&ei=5tmdVf\\_hK8vmsAXS1KjoBQ&ved=0CBkQgQMwAA](https://scholar.google.com.mx/scholar?q=estres+laboral+pdf&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar_t&sa=X&ei=5tmdVf_hK8vmsAXS1KjoBQ&ved=0CBkQgQMwAA)
2. [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
3. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np\\_efp\\_34.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_efp_34.pdf)
4. [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf)
5. <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
6. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_235393.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf)
7. [http://www.um.es/analesps/v25/v25\\_1/17-25\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v25/v25_1/17-25_1.pdf)

