

Universidad Rafael Landívar

Facultad de Humanidades

Departamento Psicología Industrial

“DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y FACTORES
LABORALES QUE LO PRODUCEN EN SUPERVISORES Y JEFES DE UNA
EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRODUCCIÓN Y VENTA DE BICICLETAS”

Glenda Maricela Tabin Muñoz

Carné 12001-98

Asesor Lic. Juan Manuel Cartagena

Guatemala, Febrero de 2007

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

“DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y FACTORES
LABORALES QUE LO PRODUCEN EN SUPERVISORES Y JEFES DE UNA
EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRODUCCIÓN Y VENTA DE BICICLETAS”

TESIS

Presentada al consejo de la Facultad de Humanidades

Por:

GLENDAMARICELATABIN MUÑOZ

Para optar al Título de:

Psicóloga Industrial / Organizacional

En el grado académico de:

LICENCIADA

Guatemala, Febrero de 2007

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

- Rectora Licda. Guillermina Herrera
- Vicerrector General Ing. Jaime Carrera
- Vicerrector Académico Lic. Rolando Alvarado, SJ
- Vicerrector Administrativo Lic. José Alejandro Arévalo
- Secretario General Dr. Larry Andrade – Abularach

AUTORIDADES FACULTAD DE HUMANIDADES

- Decano Dr. Ricardo Lima
- Vicedecana Dra. Ruth Piedrasanta
- Secretaria Licda. Myriam Renée Cuesta
- Director Depto. Psicología Dr. Vinicio Toledo
- Director Depto. Educación Dr. Bienvenido Argueta
- Directora Depto. Ciencias de la Comunicación Licda. Nancy Avendaño
- Director Depto. Letras y Filosofía Lic. Ernesto Loukota
- Representantes de Catedráticos Licda. Lilly Soto Vásquez
- Representantes de Estudiantes Licda. Aura Mejía Rosal
- Ante Consejo de Facultad Cristian de Jesús Galicia Roca
- Ante Consejo de Facultad Ana Gabriela Ceballos Móvil

ASESOR DE TESIS

- Lic. Juan Manuel Cartagena

TERNA EXAMINADORA

- Licda. Silvia Poggio
- Licda. Yadira de Barrios
- Lic. Luis Diéguez

INDICE

RESUMEN	02
I. INTRODUCCIÓN	03
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
2.1 Objetivos	32
2.2 Variables	32
2.3 Definición de Variables	33
2.4 Alcances y límites	34
2.5 Aporte	34
III. MÉTODO	36
3.1 Sujetos	36
3.2 Instrumento	38
3.3 Procedimiento	39
3.4 Tipo de Investigación	40
3.5 Metodología Estadística	40
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	66
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
Anexos	71

RESUMEN

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente y con un costo personal, social y económico muy importante. Los factores que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación o contexto laboral y con las características del individuo.

El objetivo principal del presente estudio es determinar el nivel de estrés laboral así como los factores que los producen en supervisores y jefes de una empresa que se dedica a la producción y venta de bicicletas. El estudio se realizó en las instalaciones de la empresa utilizando como muestra veintidós supervisores y jefes de distintos departamentos, comprendidos de los veinte a años a los cincuenta años.

Para lograr el objetivo del presente estudio se utilizó como instrumento la Escala de Apreciación de Estrés(EAE) en sus escalas general, socio-laboral y de conducción y un cuestionario que abarca nueve áreas que evalúan factores que producen estrés laboral.

Y en base a los resultados se concluyó que de los veintidós sujetos sometidos al estudio la mayoría padecen un nivel alto de estrés en las escalas general, socio laboral y conducción. También se llegó a la conclusión de que el estrés laboral es producido por factores tales como salario, satisfacción laboral, incentivos, relación con superiores y horario. Recomendando a la empresa implementar acciones correctivas para aminorar el estrés laboral.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es un elemento que repercute en la mayoría de los seres humanos, específicamente en las personas que trabajan ya que ellos se preocupan por su superación profesional y todo lo que tiene relación con su trabajo.

Selye citado por Troch (1982), refería que cuando alguien quiere dar a entender que está sometido a una gran tensión, suele decir: "*tengo un estrés enorme*". Esta palabra, introducida por Hans Selye a los foros médicos en 1949, se ha convertido en palabra de moda, usada tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Además definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. No obstante se han realizado múltiples trabajos sobre el estrés que han aportado diversas conceptualizaciones. Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.

El término estrés es el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla. En red psicología virtual.

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas; Ivancevich. (1989) .

Se pueden nombrar varios factores que desencadenan el estrés laboral: sobrecarga en el trabajo, relaciones Interpersonales, conflicto de roles, etc. Preiro, (1999).

El estrés laboral es importante ya que no sólo afecta a las persona sino también a la organización para la que éstas laboran, ya que produce cambios en el comportamiento , en las emociones, en el pensamiento y en el trabajo. Para evitar los efectos del estrés laboral es necesario mejorar el ambiente laboral, disminuir el nivel de tensión muscular, descansar, reducir la fatiga del trabajo, facilitar el descanso, deshacer la rutina del trabajo, evitar la ira, desarrollar la carrera profesional y mejorar las relaciones interpersonales. Sánchez, (1995).

Cuando existe una relación pobre y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicación insuficiente que origina tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. En este sentido, al considerar la relación con los superiores se pueden hallar favoritismos por su parte que provocan una tensión y presión en el trabajo. Por el contrario, las relaciones con los subordinados son con frecuencia fuentes de estrés para los directivos, al tratar de conseguir mayor productividad y un tratamiento considerado. Las relación entre compañeros pueden traer diversas situaciones estresantes, como por ejemplo, rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpabilización de los errores o problemas, e incluso una total falta de relaciones interpersonales. Sánchez,(1995).

El estrés producido por la propia organización presenta los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, ánimo deprimido, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y ausentismo laboral. Así mismo en numerosos estudios realizados, la falta de participación, produce insatisfacción en el trabajo e incrementa el riesgo de enfermedad física y mental.

De acuerdo a lo anterior el objetivo del presente estudio es determinar el nivel de estrés laboral y los factores que producen en supervisores y jefes, para así

recomendar acciones correctiva que puedan disminuir el nivel de estrés que manejan estas personas.

Es necesario revisar los estudios empíricos realizados acerca del estrés laboral para así poder ver la importancia de realizar un estudios sobre el estrés laboral.

En Guatemala varios autores han realizado estudios con el propósito de dar a conocer información relacionada con el estrés y el impacto que tiene el mismo dentro de las organizaciones.

Lou (1984) intentó demostrar que el trabajador con una ansiedad desempeña una labor deficiente. Utilizando una muestra conformada por 132 empleados que laboraban en la Cervecería Nacional S.A. ubicada en la cabecera departamental de Quetzaltenango. Utilizó como instrumento el inventario auto-evaluativo de ansiedad STAI - 82 el cual da a conocer el grado de ansiedad en dos escalas: ansiedad estado y ansiedad rasgo y un cuestionario diseñado específicamente para medir las cualidades deseables en un trabajador con un desempeño laboral satisfactorio. Realizó una investigación descriptiva. El procedimiento se inició con una investigación bibliográfica de la situación en que se encontraba la aplicación de la Psicología al área industrial, seguido por la selección de la muestra de estudio y posteriormente con la aplicación del test que medía ansiedad como un rasgo de la personalidad y del cuestionario que medía las cualidades deseables en un trabajador con un desempeño laboral satisfactorio. De esta aplicación obtuvo los resultados del estudio. Para el procedimiento estadístico utilizó el coeficiente de correlación de Pearson a un nivel de confianza de 0.05. Concluyó que no existe correlación entre la ansiedad y el desempeño laboral. La ansiedad no es un rasgo que afecte a la mayoría de la población ni su desempeño laboral. Recomendó el uso de un proceso científicamente estructurado en la selección de personal para disminuir el riesgo de enfermedades psíquicas por inadaptación al trabajo, tomando en cuenta la participación de un psicólogo.

Así Osterberg (1992) analizó las causas que provocan situaciones de estrés en el ambiente laboral. Dicha investigación la realizó con una muestra de 600 trabajadores repartidos en 300 trabajadores de oficina y 300 trabajadores de producción, todos ellos de fábricas de Mazatenango, Suchitepéquez. Utilizó como instrumento el inventario auto-evaluativo de ansiedad STAI - 82 el cual da a conocer el grado de ansiedad en dos escalas: ansiedad estado y ansiedad rasgo y una encuesta que investigó las causas más frecuentes que motivan molestias en los trabajadores de oficina y de producción en sus labores cotidianas. Para su estudio llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva. El procedimiento se inició con una investigación bibliográfica acerca del tema de estudio, luego seleccionó la muestra que conformó dicha investigación y finalmente administró la Prueba STAI - 82, de donde se obtuvieron los resultados de la investigación. Dichos resultados fueron analizados, tabulados y presentados, permitiendo así comprobar la hipótesis. Como procedimiento estadístico utilizó la diferencia de medias aritméticas. Concluyó que el grado de estrés-estado manifestado por los trabajadores de producción es más alto que el obtenido por los trabajadores de oficina y que el grado de estrés-rasgo manifestado por los trabajadores de oficina es más alto que el obtenido por los trabajadores de producción. La diferencia entre las medias obtenidas en estrés-estado y estrés-rasgo, tanto en el grupo de trabajadores de oficina como en el grupo de trabajadores de producción confirma que las actividades laborales provocan un grado más alto de estrés que el manejado normalmente. Recomendó que los jefes de personal se preocupen por la satisfacción de los trabajadores, creando un ambiente favorable y acorde a las necesidades de sus empleados, por medio de cursos de entrenamiento y la participación activa del empleado en las actividades extra-laborales.

No solamente los empleados que se encuentran sometidos a grandes presiones de trabajo dentro de su ámbito laboral manifiestan niveles de estrés que afectan su desempeño, sino también personas que practican algún deporte y que por las mismas exigencias de competencia se ven afectados por niveles de estrés. Al respecto, López (1992) dio a conocer que el control del estrés durante la práctica

deportiva contribuye a obtener altos rendimientos. Dicho estudio lo realizó con una muestra de 30 boxeadores de la Federación Nacional de Boxeo de Guatemala; que tienen un mínimo de un año y medio de competencias; pertenecientes al sexo masculino; comprendidos entre las edades de 17 a 25 años, de escasos recursos económicos; en su mayoría solteros, y de religión católica. Utilizó como instrumento cuatro Tests Psicológicos: El Inventario de Personalidad de Eysenck; Motivos deportivos de D.S. Butt; Test de ansiedad-rasgo, y Test de ansiedad reactiva. Para su estudio realizó una investigación descriptiva que se inició con una sesión en donde se dieron a conocer las generalidades de la actividad y se establecieron parámetros en relación a las características necesarias de la población deportiva. Luego hizo un diagnóstico de la población que permitió profundizar el conocimiento de la personalidad; historia personal y deportiva de los boxeadores, y las características psicológicas relacionadas a la práctica deportiva. Esta primera fase fue importante para conocer los rasgos más significativos de la personalidad de los boxeadores; su edad cronológica y deportiva, y su deficiencia o eficiencia en sus motivos deportivos desde el punto de vista psicológico. Se procedió a tener más contacto con los boxeadores en la práctica deportiva, dándole seguimiento a su entrenamiento en donde se realizaron actividades como: observación de elementos psicológicos; charlas motivacionales; ejercicios de relajación; dinámicas de grupo; entrevistas personales con el entrenador para conocer su opinión respecto al logro de sus objetivos, y terapia de apoyo individual en los casos que lo ameritaban. Para el procedimiento estadístico utilizó la Prueba Estadística Chi Cuadrada a un nivel de confianza de 0.05 con un grado de libertad. Concluyó que el estrés influye significativamente en el bajo rendimiento y resultado en contra del boxeador en la práctica deportiva.

Otros investigadores han puesto a prueba en sus estudios otras técnicas que también contribuyen a disminuir niveles de estrés en las personas, así Gutiérrez (1992) verificó si el trastorno relacionado con el estrés en el ejecutivo tiene causas en la fase primaria del desarrollo de la personalidad, desencadenado por situaciones actuales angustiantes. Utilizó una muestra conformada por 30

ejecutivos del Instituto Guatemalteco de Psicología e Hipnosis Clínica (IGUAPHIC), los cuales asistieron a seminarios de Dinámica Mental o a solicitar los servicios psicológicos presentando signos y síntomas de estrés. El instrumento utilizado fue el cuestionario de "Signos y Síntomas Indicadores de Estrés, así como también fue utilizada la Técnica de Entrenamiento Autógeno de J. Henrich Schultz y la Técnica de Autohipnosis de Albert Yans dirigidas a la prevención y tratamiento del estrés. Para su estudio utilizó un diseño de tipo antes-después o de tipo panel, el cual se utiliza cuando se trata de una sola muestra que requiere ser medida dos veces. El procedimiento se inició con la selección de la muestra de estudio seguido por un examen médico de los sujetos para descartar organicidad y una entrevista psicológica. Luego se aplicó el cuestionario de "Signos y Síntomas Indicadores de Estrés" para ver resultados antes de la aplicación de las técnicas, se aplicó la Técnica de Entrenamiento Autógeno y la Técnica de Autohipnosis y por último se volvió a aplicar el mismo cuestionario para observar resultados después de la aplicación de ambas técnicas. Para el procedimiento estadístico se utilizó la Técnica de Muestreo no Aleatorio intencional o de juicio, utilizando la prueba de "t" de Wilcoxon que sirve para ejemplificar la prueba de significancia de rangos con signos en pares ajustados. Concluyó que la Técnica de Entrenamiento Autógeno de J. Henrich Schultz y la Técnica de Autohipnosis de Albert Yans son instrumentos útiles y adecuados para manejar y prevenir el estrés. Recomendó promover con mayor intensidad la enseñanza de estas técnicas a la comunidad guatemalteca teniendo un seguimiento controlado para comprobar su eficacia permanente.

Calderón (1993) estableció si existía diferencias en el nivel de ansiedad entre personas que asistían regularmente a gimnasios y personas que no lo hacen. La muestra que utilizó estuvo conformada por 200 sujetos de 18 a 41 años promedio, de ambos sexos, repartidos en 50 mujeres y 50 hombres que asistían a gimnasios y 50 mujeres y 50 hombres que no asistían a gimnasios de la ciudad de Quetzaltenango. El instrumento que utilizó fue el inventario STAI - 82 el cual se compone de dos escalas distintas: ansiedad-estado y ansiedad-rasgo. Se siguió el diseño de investigación ex-post-factum de comparación de dos grupos estáticos.

El procedimiento se inició con una encuesta de 10 preguntas para saber que sujetos practicaban regularmente gimnasia y los beneficios que ésta les brindaba, luego se procedió a seleccionar los sujetos para el estudio visitando gimnasios de la ciudad de Quetzaltenango, así como profesionales, estudiantes y personas con diferentes ocupaciones formando dos grupos, los que practicaban regularmente gimnasia y los que no. Se procedió a pasar la prueba tanto en los sujetos que practicaban gimnasia como a los que no la practicaban y por último se obtuvieron las diferencias de los resultados a través de la interpretación de los datos obtenidos de dicha prueba. Para el procedimiento estadístico se utilizó la diferencia de medias. Concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confiabilidad del 0.05 en el nivel de ansiedad entre las personas que practican gimnasia y las que no lo hacen.

Algunos investigadores han realizado estudios relacionados con la Técnica de Relajación para disminuir niveles de estrés, León (1994) evaluó si los niveles de los síntomas de estrés disminuyen después de la asistencia al Taller de Relajación de la Unidad de Salud, Área de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dicho estudio se realizó con una muestra conformada por 19 estudiantes de diversas facultades de la Universidad; repartidos en 14 estudiantes de sexo masculino y 5 de sexo femenino; con un rango de 19 a 25 años de edad, quienes asistieron al Taller de Relajación durante los meses de julio y agosto de 1993. Utilizó como instrumento un cuestionario de "Signos y Síntomas Indicadores de Estrés" que se aplicó a los estudiantes que asistieron al Taller antes y después de finalizada la actividad. Utilizó la Técnica Estadística con un diseño antes-después o de tipo panel, la cual se utiliza cuando se trata de una sola muestra que requiere ser medida dos veces. El procedimiento se inició evaluando a los estudiantes a través del cuestionario "Signos y Síntomas Indicadores de Estrés" antes de principiar el taller, luego se impartió el Taller de Relajación a los estudiantes que asistían a la Unidad de Salud y que manifestaban algún tipo de estrés o tensión. Dicho taller tuvo una duración de 4 sesiones, una por semana, de dos horas cada una, haciendo un total de ocho horas hábiles. Posteriormente

se volvió a evaluar a los estudiantes con el mismo cuestionario al haber finalizado todas las sesiones que conformaban el Taller de Relajación. Para el procedimiento estadístico se confrontaron los punteos de cada estudiante antes y después del taller utilizando la "t student" y un nivel de confianza de 0.05 con cinco grados de libertad. Los resultados demostraron que los síntomas de estrés que el estudiante presentó al inicio del Taller de Relajación disminuyeron al finalizar las cuatro sesiones que lo conforman. Recomendó a la Unidad de Salud, Área de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala llevar a cabo estos talleres para que la población estudiantil tenga conocimiento de ellos y se acerque con confianza a solicitar ayuda, para así acrecentar el número de estudiantes atendidos y ayudados. Al mismo tiempo sugirió que el Taller de Relajación esté comprendido por un número mayor de sesiones donde se incorporen más técnicas de Relajación y se ejerciten las aprendidas.

En 1995, Sánchez y Enríquez aplicaron un programa de psicología laboral para la disminución de los niveles de estrés a un grupo de 30 receptores pagadores de una agencia del Banco del Café ubicada en la ciudad de Guatemala. Antes de aplicado el programa un 83% de los receptores pagadores se encontraba con altos niveles de estrés según el cuestionario de Thomas Holmes y posteriormente al programa disminuyó a un 4%. Sobre la base de los niveles de estrés tolerable, alarmante y crítico, antes del programa predominó el nivel de alarma en un 43%, disminuyendo después a un 27%, lo cual incrementó el porcentaje del nivel de tolerancia. Los receptores-pagadores que estaban comprendidos entre los dos años de servicio en la institución presentaron en la evaluación inicial mayores niveles de estrés que los de un año y dos años en adelante, debido a las responsabilidades que atribuía sus funciones dentro del banco. Sin embargo, con la aplicación del programa se logró disminuir en un alto porcentaje los niveles de estrés que les afectaban, teniendo así una mayor efectividad en el desarrollo de sus actividades.

En 1999, González realizó un estudio sobre los estresores que influyen con mayor intensidad en la eficacia laboral de los ejecutivos en las tiendas por departamento.

El instrumento fue un cuestionario elaborado por el mismo González, el cual media el tipo de estresor que más afecta a los ejecutivos, el grado de satisfacción en el trabajo y el nivel de estrés y distrés que presentan dichos ejecutivos. Se concluyó que los principales estresores de los ejecutivos en tiendas por departamentos eran los ruidos, el calor, el aire acondicionado, sobrecarga de trabajo, ambigüedad de roles, clima organizacional y problemas familiares.

Por su parte, Asturias (2002), realizó un estudio sobre los principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas cinco estrellas en la ciudad de Guatemala. Su muestra estuvo formada por 57 ejecutivos, los cuales se sometieron a un cuestionario de 40 preguntas distribuidas en 6 secciones: estresores en el ambiente de trabajo, en el desarrollo profesional, en las funciones del puesto, en las tareas del puesto, a nivel grupal, organizacionales y efectos del estrés en el lugar de trabajo. Asturias concluyó, en términos generales, que los sujetos participantes en el estudio no experimentaban un nivel alto de efectos de estrés laboral; 55% experimentaba “nunca o casi nunca” síntomas de efectos de estrés, el 34% lo experimentaba “a veces”, el 9% “con frecuencia”, mientras que sólo el 2% “siempre o casi siempre” experimentaba un alto nivel. También concluyó que la falta de oportunidad promocional y las discrepancias con las metas de la carrera laboral eran fuentes de estrés laboral en los sujetos de la investigación.

Por otro lado, Espinoza (2003) en su investigación determinó si los empleados bancarios asaltados tienen mayor ansiedad que los empleados bancarios que no han vivido esta experiencia, utilizando como sujetos de estudio a 20 personas asaltados entre los años 2001 – 2002 en las diferentes agencias bancarias de la ciudad capital y a 20 empleados bancarios no asaltados para obtener una muestra homogénea. Para el efecto de medición de nivel de ansiedad en este estudio, se utilizó el test STAI – 82, el cual se compone de dos escalas, la SE (ansiedad - estado) y la SR (ansiedad – rasgo) . Concluyéndose en este estudio, que no existe

diferencia estadísticamente significativa en los niveles de ansiedad mostrado por los dos grupos estudiados.

Alejos (2003), realizó un estudio con el objeto de determinar la efectividad de un entrenamiento de condición básica en la reducción del nivel de estrés del personal operativo en una empresa industrial. Su muestra fue de 32 empleados y para medir el nivel de estrés utilizó la escala S de la prueba EAE. Procedió a evaluar a la muestra inicialmente con la escala S (pretest) para determinar el nivel de estrés antes de iniciar el programa y 6 semanas después volvió a evaluar a la muestra (postest). Alejos, concluyó que a través del ejercicio físico se disminuyó el nivel de estrés en los empleados que conformaban su muestra.

López (2005), identificó los estresores que predominan en el personal de servicio al cliente en tres empresas petroleras multinacionales; la investigación se realizó con la población total, conformada por 48 sujetos; utilizó como instrumento de medición la Escala de Estrés socio-laboral del test Escala de Apreciación del Estrés, que determinó la intensidad de apreciación del estrés en cada uno de los individuos y la escala de estresores con los que determinó los estresores más frecuentes o predominantes, Los resultados indicaron que los estresores predominantes fueron: cambios estructurales frecuentes, falta de reconocimiento a logros, poca oportunidad de tomar decisiones que mejoren el servicio al cliente y actividades rutinarias; por otro lado las reacciones físicas más comunes ante las exigencias del trabajo, desde el punto de vista de los sujetos fueron: dolor de espalda y de cuello; la reacción emocional más fuerte fue la ansiedad. Recomendó brindar retroalimentación, implementar programas de reconocimiento, toma de descansos periódicos y enriquecer el puesto con el fin de disminuir la monotonía.

Torres (2006), realizó un estudio con los principales efectos que tiene el estrés en la salud según la percepción de los agentes de compra de una empresa transnacional de cosméticos, para ello aplicó una encuesta a 29 agentes de compras, conformada por un listado de efectos ocasionados por el estrés. El tipo

de investigación fue descriptiva ya que inicia con el tema y finaliza con una propuesta de salud corporativa. Concluyó que los diez principales efectos que ocasionan estrés son: tensión muscular en el cuello, hombros, nuca, impaciencia, agotamiento, ansiedad, aceleración, desmotivación, irritabilidad, e insomnio. Y por último recomendó un programa de salud corporativa.

Así pues, se han realizado varios estudios nacionales en el campo del estrés laboral y de factores que lo producen pero no existe alguno que evalúe el nivel de padecimiento y en base ha esto determinar los factores laborales que más producen estrés en supervisores y jefes.

En el extranjero se han realizado estudios relacionados con el estrés y la influencia que tiene éste en el ámbito laboral, dentro de ellos se puede mencionar a Zamore (1981), quien indica que la motivación y la satisfacción que los empleados manifiestan al desempeñar su trabajo representan dos aspectos importantes que contribuyen a la productividad de una empresa determinada. Si los empleados experimentan niveles de estrés, tanto su motivación como su satisfacción en el ámbito laboral se verán afectados, pues ya no se sentirán contentos ni productivos en la realización de su trabajo. Examinó las actitudes, la motivación y satisfacción derivadas del desempeño laboral en el nuevo sistema de trabajo en Rumanía. Los resultados demostraron que el estrés en el trabajo era provocado por la repetición de tareas; el incumplimiento de los rangos de producción que se les exigía a los empleados, y el aislamiento social en que se encontraban. Así mismo, los empleados experimentaron frustración laboral debido a que contaban con un equipo de trabajo obsoleto, provocando así la desmotivación en ellos representada por un bajo rendimiento laboral y un elevado índice de ausentismo. Recomendó una reorganización de las condiciones de trabajo de acuerdo con las necesidades de los empleados.

También Zamore, Olivergard y Olsson (1981) introdujeron una serie de reportes relacionados con el estrés. Los estudios fueron diseñados para identificar aspectos

positivos y negativos de los turnos de trabajo, factores estresantes y zonas con mayores condiciones de trabajo estresante. Utilizaron una muestra conformada por 747 personas que realizan turnos nocturnos. Utilizaron como instrumento un cuestionario llamado Forma de Evaluación de Salud de Hazard. Los factores examinados incluían sexo, estado civil, edad, número de hijos y distancia al trabajo. Para el análisis estadístico fue utilizada la Prueba Estadística Chi Cuadrada y la "t student" para analizar los datos. Concluyeron que en todos los turnos de trabajo policíaco existen factores estresantes similares, pues en todos ellos existen condiciones de trabajo que provoca estrés en los oficiales de policía.

Algunos autores realizaron sus estudios en diferentes organizaciones y con diferente tipo de personal que se encuentran propensos a padecer niveles de estrés. Entre ellos Bergen y Bartol (1983) determinaron si los factores estresantes eran similares entre los oficiales del área urbana y rural. Utilizaron como muestra 86 oficiales del área rural. El instrumento utilizado para dicho estudio fue el inventario auto evaluativo STAI - 82, el cual da a conocer el grado de ansiedad en dos escalas: ansiedad-estado y ansiedad-rasgo y fue utilizado para medir los niveles de estrés ocupacional. Concluyeron que el trabajo es estresante, sin embargo esta conclusión no fue apoyada por las medidas de estrés tradicionales. Sugirieron que para un exitoso desempeño se negaran los efectos del estrés.

Así mismo Violani y Marshall (1983) determinaron la interrelación entre tres elementos del proceso de estrés: estrés individual, estrés ocupacional y realización de estrategias. Utilizaron una muestra conformada por 500 oficiales de 21 departamentos. Aplicaron como instrumento un cuestionario para obtener los resultados del estudio. Concluyeron que la despersonalización directa y significativamente aumenta el estrés en los sujetos, así como también, la autoridad excesiva y el cinismo por parte de los superiores. La realización de nuevos métodos para las estrategias adicionales dentro de la organización policíaca dan como resultado mayor presión entre ellos.

Srivastava (1983) examinó los efectos percibidos del estrés en los puestos de trabajo, los cuales fueron determinados como ambigüedad de roles, conflictos y sobrecarga de trabajo. Utilizó como muestra 200 empleados que laboraban en una empresa de locomotoras de diesel, comprendidos entre 25 a 40 años de edad. Los sujetos fueron clasificados en niveles altos de experiencia y niveles bajos de estrés en sus roles de acuerdo a las puntuaciones tomadas del índice de estrés ocupacional. Concluyó que el estrés percibido en los roles estaba asociado directamente con seis síntomas calculados en un cuestionario de Salud Mental, los cuales eran: ansiedad, neurosis obsesiva, ansiedad fóbica, ansiedad psicósomática, depresión neurótica y síntomas de histeria.

Así mismo, Jayaratne, Tripodi y Chess (1983) examinaron la relación entre el apoyo emocional y la relación de estrés y tensión en el trabajo. Utilizaron una muestra conformada por 541 trabajadores sociales, repartidos en 229 de sexo masculino y 312 de sexo femenino. Utilizaron como instrumento una escala de apoyo emocional que fue administrada a los sujetos para el estudio. En particular, hipótesis "Hasta que punto el apoyo emocional proporciona a los supervisores y trabajadores una moderación de los efectos del estrés" fue puesta a prueba. Con los resultados obtenidos, concluyeron la existencia de asociaciones indirectas entre el apoyo y el estrés y entre el apoyo y la tensión tanto en hombres como en mujeres. Sin embargo no se demostró evidencia de apoyar la hipótesis del estudio.

Bhagat (1983) revisó las investigaciones sobre el estrés en la vida diaria de las personas y presentó un nuevo modelo y una serie de propuestas de investigación que denotaron e integraron el significado de las causas de los eventos estresantes en la vida de una persona y el estrés originado en la organización de la misma. El modelo muestra que el estrés en la vida personal conduce a tres resultados para el individuo: emocional/afectivo, cognoscitivo y de comportamiento.

Jamal (1984) quien examinó la relación entre el estrés en el trabajo, el desempeño

de los empleados y el comportamiento nulo. Dicho estudio lo realizó con una muestra conformada por 440 enfermeras de aproximadamente 31 años de edad que laboraban en dos hospitales. Utilizó como instrumento un cuestionario que determinó las presiones del trabajo; incluyendo ambigüedad de roles, sobrecarga de trabajo, conflictos entre los puestos de trabajo y recursos inadecuados e insuficientes. El rendimiento de los sujetos fue evaluado en términos de motivación y destrezas en el cuidado de los pacientes. El comportamiento nulo se presentó como ausentismo, tardanza e incumplimiento de horario en la salida del trabajo. Recomendó que el compromiso profesional y organizacional de los sujetos fuera moderar el nivel de estrés que los mismos presentaban.

Shimmin (1984) observó que las mujeres contratadas en empresas que realizan un trabajo de producción en masa, especialmente aquellas que están casadas, con familia y que trabajan tiempo completo están expuestas a presiones negativas que afectan su rendimiento laboral. Concluyó que estas mujeres se encuentran presionadas por las demandas tanto de su hogar y de su familia como del trabajo; limitándoles tiempo, energía y la tendencia de emprender trabajos mayores e importantes en las empresas; haciéndolas aceptar los trabajos que se encuentran disponibles. El trabajo fuera de la casa les permite a las mujeres ganar dinero para mantener a su familia; conocer a otros e intercambiar tareas domésticas por el trabajo. Sin embargo, el trabajo en las empresas introducen otras presiones de las cuales es muy difícil escapar.

En el 2002 la Medical Journal publicó que el estrés inherente a la dinámica laboral duplica el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, según un estudio realizado por el equipo de Mika Kivimaki, del Departamento de Psicología del Instituto Finés de Salud Ocupacional, en Finlandia. Para realizar este estudio, los investigadores sometieron a entrevistas, cuestionarios y exámenes clínicos a 812 empleados sanos (545 hombres y 267 mujeres), que rondaban los 25 años de edad, de una empresa finlandesa. Los resultados indican que también se debería prestar atención a la prevención del estrés en el trabajo. En red Diario Salud.

Otro estudio realizado sobre la importancia del estrés laboral muestra que un 48% de trabajadores europeos considera que el estrés afecta a su salud. En Estados Unidos el estrés y enfermedades mentales suponen un costo anual de 230 millones de dólares, un 80% de los trabajadores desearía cambiar de trabajo por esta razón.

Se puede observar que se han realizado varios estudios en el área de estrés y estrés laboral, efectos y consecuencias, pero no existe uno específicamente enfocado a el nivel de estrés laboral y factores que lo producen en jefes y supervisores, he ahí la importancia que tiene el estudio en el área de Psicología Industrial.

ESTRÉS

Dando un vistazo al origen de la palabra , parece haber llegado entre los siglos XII y XVI del término francés *destresse*, que significa ser colocado bajo estrechez u opresión.

Lazarus (1986), indica que el término estrés es anterior a su uso sistemático o científico. Fue utilizado ya en el siglo XVI para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción.

Citado por Troch en 1936 Seyle utilizó el termino estrés en un sentido técnico muy especial, definiendo con él conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, incluidas las amenazas psicológicas; una reacción que él llamó Síndrome General de Adaptación. En efecto, el estrés, no era una demanda ambiental, sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuestas a tal demanda.

Según Troch (1982) l término estrés fue introducido en la medicina por Seyle, debía ser como común denominador de todas las reacciones de acomodación del cuerpo, o como reacción atípica del cuerpo a cada exigencia que le fuera planteada. Ya en 1926 cuando Seyle estudiaba medicina en Praga, observó que los pacientes no importaba cuál fuera la enfermedad que padeciesen, manifestaban un síndrome de

estar enfermo, sencillamente, notando mal aspecto, dolores indefinidos, trastornos digestivos, falta de apetito, fiebre, etc. Seyle se aprovechó en gran medida de las investigaciones realizadas por Walter Cannon que partió de la suposición de que toda la vida humana quiere conservar un equilibrio interior, la llamada "homeostasis". Cuando esta sufre trastornos se ponen en marcha los procesos de acomodación endocrinos y vegetativos.

El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso. Por lo que Fontana define estrés como una exigencia a las capacidades de una personas de dar respuesta a ciertas exigencias.

Delay, citado por Amar (s.f.) define el estrés como un estado de tensión aguda del organismo forzado a movilizar sus defensas para hacer frente a una situación amenazante. El término estrés se emplea en psicología con sentido general de sobrecarga impuesta al individuo, creándole desequilibrios; puede darse como consecuencia de una sobrecarga de trabajo, de actividad, de problemas y preocupaciones que obligan al organismo a emplear un mayor número de energía física y mental para enfrentar la situación que lo provoca.

El estrés según Schultz es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológicas.

El término "stress" se refiere al proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla. Según Peiró (1999) este concepto involucra la interacción del organismo con el medio, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo, la respuesta o el concepto estímulo-respuesta.

- a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrasia del individuo.

Lazarus (1986) ha definido el estrés como un viejo modelo de respuestas, no específico, estereotipado, filogenético, que prepara en primer lugar el organismo para actividades físicas tales como la lucha y la huida. En la reacción del estrés participan dos mecanismos fisiológicos de conducción que se complementan mutuamente: uno es la estimulación nerviosa directa a través del sistema nervioso vegetativo; el segundo es el indirecto hormonal mediante el círculo regulador, hipófisis y cápsulas suprarrenales. El estrés es el estado que se manifiesta como un síndrome específico completo por todas las variaciones no específicas provocadas dentro de un sistema biológico, que trastornan el equilibrio personal.

FACTORES QUE PRODUCEN EL ESTRÉS

Holmes y Rahe, citados por Marshall (1994) establecieron que el proceso del estrés comienza con uno o más de los siguientes tipos de estresores en potencia: acontecimientos vitales mayores; molestias diarias; alegrías diarias, y/o circunstancias crónicas.

Los *acontecimientos vitales* mayores fueron plasmados por los mismos autores en una Escala de Puntuaciones de Reajuste Social, los cuales representan situaciones surgidas de acontecimientos familiares, personales, laborales y económicos que requieren ajustes importantes y cuyos efectos son incrementales y potencialmente negativos sobre el bienestar personal. *Las molestias diarias* son exigencias irritantes, frustrantes y angustiantes y relaciones problemáticas que provocan preocupaciones habitualmente. Las molestias diarias pueden ser tan estresantes como los acontecimientos vitales mayores y tienen un impacto sobre el bienestar

físico y psicológico comparable con los acontecimientos vitales más graves. También suelen ser incrementales y ocurren con tanta frecuencia que interrumpen la actividad conductual en curso. *Las alegrías diarias* son las pequeñas alegrías de la vida, son importantes a la hora de comprender los efectos del estrés porque tienen el potencial de contrarrestar las molestias diarias provocadoras de estrés. *Las circunstancias crónicas* son situaciones persistentes y aversivas que se mantienen. Exigen respuestas de afrontamiento y por lo tanto constituyen estresores en potencia. El efecto que poseen es debilitar el bienestar psicológico general de las personas.

Lazarus y Cohen, citados por Lazarus y Folkman (1986) hablaron de tres tipos de acontecimientos: *cambios mayores* que a menudo se refieren a cataclismos, *que afectan a un gran número de personas* y que no solo originan directamente el estrés sino desencadenan pequeñas contrariedades que dan origen al estrés; *cambios mayores que afectan sólo a una persona o a una pocas*, y *los ajetreos diarios*. Opinaron que los acontecimientos estresantes pueden hallarse fuera del control del individuo y puede ocurrir que estén fuertemente influidos por el individuo. Apoyaron la teoría de que cualquier cambio, sea positivo o negativo, puede tener un efecto estresante.

Por otro lado, Morris (1992) determinó los siguientes factores como fuentes que provocan estrés en las personas, entre ellas:

1. Cualquier suceso, bueno o malo, que ocasiona *cambios* en la existencia será percibido como productor de estrés. El carácter de estrés de varias situaciones se determina por el grado de cambio que requieren.
2. *Nimiedades* definidas como malestares, irritaciones y frustraciones insignificantes.
3. *Presiones*, las cuales son consideradas como otra fuente de estrés muy común, y se definen como sensaciones que es preciso acelerar, intensificar o cambiar la dirección de la conducta o bien alcanzar niveles superiores de rendimiento.

4. *Frustraciones*, las cuales contribuyen a intensificar el estrés y se definen como fuente de estrés y reacción emocional que se presenta cuando alguien se le impide alcanzar una meta, entre ellas: demoras, falta de recursos, pérdidas, fracaso y discriminación.
5. *Conflictos*, los cuales se definen como la existencia simultánea de exigencias, oportunidades, necesidades o metas incompatibles.
6. *Desempleo*, fuente más importante de estrés y que se da en tres etapas: Primero viene un período de relajación y alivio; luego se da un optimismo constante en donde se busca incesantemente un nuevo trabajo; después se presenta un período de vacilación y duda, y por último se llega a un período de malestar y cinismo, donde la persona simplemente se da por vencida.
7. *Divorcio y Separación*, que constituyen uno de los más poderosos estresores y una de las razones más frecuentes que impulsan a buscar psicoterapia.
8. *Duelo*, el cual es definido como un aturdimiento inicial y meses de pena en que la ira, la desesperación, el dolor y anhelo, la depresión y la apatía aparecen al mismo tiempo.
9. *Combate*, en el cual el primer signo de desintegración del autocontrol puede ser el llanto por una frustración pequeña o tener una explosión de ira ante un comentario inofensivo.

De lo anterior se puede determinar que el estrés no se origina por sí solo, sino es causado por factores estresores y acontecimientos que afectan a la persona, tanto física como psicológicamente y que la llevan a un estado de extrema tensión. La mayoría de estos acontecimientos son mayores e involucran varios elementos, pues tienen su origen en el entorno en donde se desenvuelve la persona, tomando en cuenta los fenómenos naturales. Otros acontecimientos son de menor grado, como las presiones diarias causadas por las diversas actividades que los individuos llevan a cabo en su vida cotidiana. No solo los acontecimientos desagradables pueden originar estrés en las personas, también los acontecimientos agradables y las alegrías diarias pueden ser motivos de estrés en los individuos, pues ambos

provocan un desajuste emocional causando un estado de tensión.

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Es importante saber que las fuentes estresoras provocan en las personas efectos y síntomas que pueden afectarles su desempeño normal dentro de los diferentes ámbitos en donde se desenvuelven las mismas. Así pues, Rojas (1989) explicó que la sintomatología es muy variada y que en cada sujeto pueden aparecer síntomas relativamente distintos, aunque debe existir un núcleo básico común. Estos síntomas pueden reunirse en cinco grupos: físicos, psicológicos, conductuales, intelectuales y asertivos.

Los *síntomas físicos* son producidos por una serie de estructuras cerebrales intermedias donde residen o se asientan las bases neurofisiológicas de las emociones, siendo los síntomas que aparecen más a menudo: palpitaciones o taquicardia; hipersudoración; sequedad de la boca; temblores en todo el cuerpo y tics localizados; dilatación pupilar; dificultad respiratoria; tensión abdominal; náuseas y vómitos; pellizco gástrico y úlceras en el estómago; aumento en la tensión arterial; opresión precordial; ruborizarse o ponerse pálido, y una hiperactividad global entre otros.

Los *síntomas psicológicos* son muy importantes, pues es preciso distinguir entre angustia, la cual produce una reacción de paralización, bloqueo o inhibición; y ansiedad, la cual provoca una reacción de sobresalto, de incitación a la huida y de participación activa. Los síntomas psicológicos se captan a través del lenguaje verbal. Los más comunes son: inquietud interior y desasosiego; temores difusos; inseguridad; sensación de vacío interior; temor a perder el control; temor a agredir; disminución de la atención; melancolía y aflicción; pérdida de energía, y sospechas e incertidumbres negativas vagas entre otros.

Los *síntomas conductuales* se relacionan con la conducta de una persona, la cual es definida como todo aquello que se puede observar desde fuera en otra persona y

se ven plasmados en el lenguaje no corporal que los individuos expresan a través de su cuerpo y en el cual puede existir un lenguaje subliminal lleno de entendidos y sobreentendidos. Dentro de los síntomas conductuales más comunes están: comportamiento de alerta e hipervigilancia; dificultad para la acción; disminución o ausencia de la eficacia operativa; bloqueo afectivo; trastornos del lenguaje no verbal; dificultad para llevar a cabo tareas simples, y una inquietud motora entre otros.

Los *síntomas intelectuales* abarcan todo lo que es el conocimiento, en donde quedan comprendidos la sensación, la percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, los raciocinios y el aprendizaje. En un nivel intelectual, el estrés se define como un estado subjetivo de tensión que se produce como consecuencia de errores o deficiencias en la acumulación y procesamiento de la información. Dentro de este tipo de síntomas se encuentran los siguientes: expectativas negativas generalizadas; falsas interpretaciones de la realidad personal; pensamientos preocupantes; pensamientos ilógicos y distorsionados; dificultad para concentrarse; trastornos de la memoria, y generalizaciones permanentes entre otros.

Los *síntomas asertivos* son todas aquellas conductas que hacen y dicen lo que es más adecuado a cada situación sin inhibiciones ni agresiones inadecuadas.

Dentro de los síntomas asertivos más comunes se encuentran: no saber que decir ante ciertas personas; no saber iniciar una conversación, dificultad para presentarse uno a sí mismo; dificultad o imposibilidad para mostrar desacuerdo en algo; bloqueo en las relaciones humanas, no saber terminar una conversación difícil; no saber aceptar una broma, y pocas habilidades prácticas en la conversación con las demás personas.

Al mismo tiempo, Marshall (1994) tomó en cuenta el aspecto fisiológico, conductual e intelectual para clasificar los síntomas provocados por el estrés e indicó que ante la ausencia de un acontecimiento estresante, el estado emocional, pensamiento y fisiología funcionan a niveles normales básicos y homeostáticos.

El estrés altera el estado emocional, deteriora la actividad cognitiva y altera la homeostasis corporal. Las alteraciones que puede provocar un estresor son, por lo tanto, emocionales, cognitivas y fisiológicas. De esta manera el mismo autor clasificó los síntomas del estrés en tres categorías: Alteración emocional, Alteración cognitiva y Alteración fisiológica y las definió de la siguiente manera:

La *alteración emocional* se manifiesta a través de sensaciones de ansiedad, irritabilidad, rabia, depresión y culpabilidad. La ansiedad y la depresión son las alteraciones emocionales más prevalente, siendo la ansiedad una emoción anticipatoria y la depresión una emoción que se produce después del esfuerzo de afrontamiento.

La *alteración cognitiva* se manifiesta cuando se está bajo los efectos del estrés, y el pensamiento se vuelve mucho más confuso, la memoria es a veces olvidadiza y la concentración sufre deterioros. En general, el estrés tiene el potencial de añadir al patrón de pensamiento normalmente organizado elementos de preocupación y auto-evaluaciones negativas. El estrés deteriora el funcionamiento cognitivo al limitar el foco de atención y al afectar la calidad en la toma de decisiones.

La *alteración fisiológica* se manifiesta a través de la hiperactividad del sistema nervioso cuando la actividad simpática es sostenida y las hormonas y vísceras hiperactivas provocan una alteración en el organismo.

Por el contrario McKay, Davis y Fanning (1985) hicieron énfasis únicamente en los síntomas físicos, indicando que los mismos pueden ser debidos a causas puramente fisiológicas. Sugirieron la posibilidad de eliminar tales problemas físicos consultando previamente con un médico, antes de atribuir los síntomas únicamente al estrés. Además agruparon los síntomas del estrés en tres grupos:

- *Estrés en situaciones específicas.*

- *Estrés en las relaciones personales.*
- *Estrés general; independientemente de las situaciones o personas determinada.*

Así mismo Davis, McKay y Eshelman (1985) utilizaron la misma clasificación de síntomas que le dieron los autores anteriores, aunque éstos agregaron en la clasificación del estrés general independientemente de las situaciones o personas determinadas los siguientes síntomas: mal humor, tensión arterial alta, dolores de cabeza, dolores de cuello, dolores de espalda, indigestión, colon irritable, úlcera péptica, estreñimiento crónico, diarrea crónica, espasmos musculares, tics, temblores, fatiga, insomnio, dificultad para dormir, obesidad y debilidad física entre otros.

De la misma forma Hanson (1989) consideró como síntomas del estrés solamente aquellos relacionados con la fisiología del ser humano y los definió como respuestas naturales al estrés. Para el autor estos síntomas o respuestas al estrés son los siguientes: secreción de cortisona de las glándulas suprarrenales; aumentos de la tiroxina en el torrente sanguíneo; secreción de endorfina del hipotálamo; reducción de las hormonas sexuales: la testosterona en el hombre y la progesterona en la mujer; el paro de todo el tracto digestivo; liberación de azúcar en la sangre, junto con un aumento en los niveles de insulina para metabolizarla; aumento de colesterol en la sangre, proveniente principalmente del hígado; aceleramiento del latir del corazón; aumento de la provisión de aire; la sangre se espesa; se pone la piel de "gallina", palidece y suda, y los cinco sentidos se agudizan.

Por lo anterior se puede establecer que el estrés causado por diversas fuentes estresoras provoca síntomas y efectos que afectan la vida de los individuos. Dichos síntomas se clasifican en cinco grandes grupos, los cuales son los que se relacionan directamente con el funcionamiento del organismo (físicos); los que se relacionan con el lenguaje verbal de las personas (psicológicos); los que se relacionan con la conducta (conductuales); los que se relacionan con la mente y el pensamiento (intelectuales), y los que se relacionan con los trastornos en las

habilidades sociales (asertivos). Todos estos síntomas influyen en el desenvolvimiento normal de las personas dentro de su ámbito, provocándoles desajustes en su vida. Los síntomas originados por el estrés en las personas se ven manifestados en el estado de salud y condición física de las mismas y en la manera en como las personas piensan, actúan y se relacionan con los demás.

Al conocer cual es el significado del estrés y entender que el mismo es causado por fuentes estresoras, provocando síntomas y malestares en las personas, es importante conocer como las mismas reaccionan al estrés tratando de afrontarlo.

TIPOS DE ESTRESORES Y SUS CAUSANTES

Aguilar dice en 1995 que los eventos y circunstancias que provocan respuestas llenas de estrés varían en sus características. Algunas crisis aparecen súbitamente, en tanto que otras se desarrollan de manera gradual, aunque pueda parecer que ataquen de súbito.

Estresores Físicos: Dormir poco, trabajo excesivo, lesiones. Embarazo, dolor y enfermedades.

Estresores Laborales: Sobrecarga en el trabajo, Relaciones interpersonales, Conflicto de roles, Repetición de tareas, Equipo de trabajo inadecuado, Horario laboral, Incentivos, Satisfacción laboral, Políticas.

Estresores Psíquicos: Pensar en situaciones amenazantes, Ideas Irracionales, Pesimismo, Autorreproches, Expresión agresiva, Imposiciones, Preocupaciones, Incongruencia, Deshonestidad, Ambición desmedida, Competir en todo, Actuar de prosa, Intolerancia a cambios de expectativas, Despido laboral.

Estresores Ambientales y Sociales: Ajustes que exige el ambiente, Demandas externas , Matrimonio, Un nuevo miembro en el hogar, Ruido, Contaminación, Agentes químicos, Tráfico, Jubilación.

Estresores Familiares: Muerte de algún ser querido, Divorcio, Abandono del hogar.

Estresores Químicos: Cafeína, Azúcar, Sal, Nicotina, Alcohol, Drogas, Adictivos, Chocolate.

RESPUESTAS AL ESTRES

Según Travers (1997) considerando que los elementos estresantes pueden darse tanto fuera como dentro del trabajo y por tanto pueden afectar a toda la familia. Se incluyen los siguientes factores como causa del estrés:

1. Presiones intrínsecas al trabajo, como las condiciones laborales físicas, el nivel de participación y toma de decisiones y el volumen de trabajo.
2. La función dentro de la organización, la ambigüedad del papel a desempeñar y los niveles y tipos de responsabilidad.
3. Relaciones laborales, con los superiores, colegas y subordinados, y las exigencias formuladas de forma interpersonal.
4. Desarrollo de la carrera, la presencia de un exceso o un defecto de promoción, una posible falta de seguridad laboral.
5. La estructura y el clima de la organización, estos factores estresantes pueden ser lo que restringen las conductas, es decir, la política y cultura de la organización y el modo en que los individuos interactúan con ellas. Los rasgos más concretos incluyen el nivel de participación y compromiso en la toma de decisiones.
6. La relación entre el trabajo y el hogar, esto hace referencia a las presiones derivadas de la falta de armonización entre las exigencias del trabajo y las de la familia o sociedad, la cual puede entenderse como una invasión de un área de la vida en otra.

ESTRÉS EN EL PUESTO DE TRABAJO

F. Dy (1987), señala que existen diversos factores dentro del trabajo que producen estrés en los trabajadores:

Ambigüedad del rol: cuando se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto. También puede suceder que exista una demanda de responsabilidad por parte de los compañeros sin haberse facultado para ello o por el contrario que exista esa facultad y no se desempeñe (esta situación representa para el trabajador menor satisfacción en el trabajo, mayor tensión y baja autoestima).

La responsabilidad sobre otras personas: los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tiene un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos, que además tienen que cumplir con demasiados compromisos.

Otras situaciones que pueden provocar este tipo de estrés son:

- Individuo que cuenta con insuficiente responsabilidad
- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de apoyo por parte de la dirección
- Cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

Estrés producido por relaciones interpersonales: si existe una relación pobre y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicaciones insuficientes que originan tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. Las relaciones entre compañeros pueden ocasionar situaciones estresantes como rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpabilización de los errores o problemas, e incluso una total falta de relaciones.

Estrés provocado por el desarrollo de la carrera profesional: el trabajador espera ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su entidad, es decir, tiende a mejorar no sólo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor

responsabilidad, y de este modo desarrollar su carrera profesional. Por ello cuando los deseos se truncan surgen tensiones o factores estresante como:

- Falta de seguridad en el trabajo.
- Incongruencia o falta de equidad en una promoción insuficiente o excesiva.
- Conciencia de haber alcanzado el propio techo.

Estrés provocado por la estructura y clima organizacional: los factores que provocan estrés en relación a al estructura y el clima organizacional son:

- Sentirse extraño en la propia organización.
- Estrecha supervisión del trabajo
- Falta de autonomía en el trabajo
- Inadecuada política de dirección
- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones

El estrés provocado por la organización en sí, trae cierto riesgo para la salud del trabajador como: consumo de alcohol, como forma de escape, ánimo deprimido, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y absentismo laboral.

Consecuencia del estrés laboral: estas consecuencias pueden agruparse en tres grupos:

1. Diversas enfermedades y patologías
2. Alteraciones en el bienestar y salud mental
3. Alteraciones conductuales con repercusiones en el rendimiento laboral.

F. Dy (1987) indica que unas de las enfermedades más notorias por el estrés son las llamadas crónicas o de adaptación. Estas son originadas por una inadaptación del individuo a factores externos y son provocados por el estilo de vida. Se puede mencionar las enfermedades cardiovasculares como ejemplo de las enfermedades crónicas. Un síntoma común y en una amplia variedad es el dolor de cabeza, relacionada con el estrés. La migraña y dolores de cabeza originados por la contracción de los músculos del cuello, también son causados por el estrés. El

cáncer también lo han relacionado con el estrés, por la influencia negativa que ejercen los glucocorticoides sobre el sistema inmune. También se relaciona el estrés con el período de supervivencia con esta enfermedad, pues parece que la exposición continuada a agentes estresores aumenta el proceso de la enfermedad. Las úlceras y otras alteraciones gastrointestinales, en su mayoría son producidas por el estrés. Las más comunes son las úlceras duodenales, debido a un exceso en la secreción de ácido clorhídrico, que hace en situaciones de estrés emocional. Las alteraciones psicológicas relacionadas con el estrés destacan la ansiedad, la pérdida de autoestima, el incremento de la irritabilidad, la disminución de la motivación, la depresión y el suicidio. Estos problemas han sido relacionados con la falta de satisfacción laboral, sobrecarga, estilo de liderazgo, inseguridad laboral y desempleo. La depresión esta catalogada como un trastorno mental caracterizado por sentimientos de inutilidad, culpa, tristeza, indefensión y desesperanza profundos. La depresión es una tristeza sin razón de ser, además grave y persistente. Esta puede aparecer acompañada de varios síntomas contaminantes, incluidas las perturbaciones del sueño y de la comida, pérdida de iniciativa, el auto castigo, el abandono, la iniciativa y la incapacidad para el placer. La depresión viene a ser un trastorno mental, son síndromes o afecciones psíquico y conductuales, opuestos a los propios de los individuos que gozan de buena salud mental. Por lo general son causa de angustia y deterioro en importantes áreas del funcionamiento psíquico, afectado al equilibrio emocional, rendimiento intelectual y la adaptación social.

El estrés laboral se presenta como una respuesta a un estímulo constante en el ámbito laboral, existen varios factores que contribuyen a producirlo, la mayoría de investigadores hacen énfasis en las diferentes causas y consecuencias que esté puede traerle a la persona; por eso es necesario saber si las personas ha estudiar padecen estrés laboral y cuales son los factores laborales con más reincidencia que les esta produciendo estrés laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es un elemento que repercute en la mayoría de los seres humanos, cuando alguien quiere dar a entender que está sometido a una gran tensión, suele decir: "*tengo un estrés enorme*". Esta palabra, introducida por Hans Selye a los foros médicos en 1949, se ha convertido en palabra de moda, usada tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Selye citado por Troch (1982) definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Una conceptualización más comprensible de estrés lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo.

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas, Ivancevich, 1989.

El estrés laboral es importante ya que no sólo afecta a las personas sino también a la organización para la que éstas laboran, al producir cambios en el comportamiento, en las emociones, en el pensamiento y en el trabajo.

Es necesario establecer los factores que producen el estrés laboral en supervisores y jefes, para proponer o recomendar acciones correctivas para disminuir el nivel del mismo.

Por ello, esta investigación es de suma importancia e interés para el ámbito de la Psicología Industrial-Organizacional, pues responderá a la siguiente interrogante **¿Cuál es el nivel y los factores que producen estrés laboral en supervisores y jefes de una empresa que se dedican a la producción y venta de bicicletas?**

2.1. OBJETIVOS

2.1.1 GENERAL

- Determinar el nivel de estrés laboral así como los factores que lo producen en jefes y supervisores que laboran en una empresa que se dedica a la producción y ventas de bicicletas.

2.1.2 ESPECIFICOS

- Evaluar los niveles de estrés de las personas a través de la prueba Escala de Apreciación de Estrés en las áreas General, Socio Laboral y Conducción.
- Detectar los factores estresantes en el área laboral, a través del cuestionario dirigido.
- Determinar los factores más estresantes con mayor reincidencia en el área laboral

2.2 VARIABLES

2.2.1 VARIABLE DE ESTUDIO:

- Nivel de estrés laboral.
- Factores laborales estresantes.

2.2.2 CONTROLADAS

- Edad.
- Género.
- Puesto laboral.
- Estado civil.
- Tiempo de laborar.

2.2.3 VARIABLES NO CONTROLADAS:

- Políticas organizacionales.

- Falta de definición de directrices.
- Horario de trabajo.
- Relaciones Interpersonales con Subalternos.
- El salario devengado cubre sus expectativas.
- Instalaciones físicas.
- Relación con el jefe.
- Satisfacción laboral.
- Incentivos.

2.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.3.1 CONCEPTUAL

Estrés laboral: Reacción psicológica y fisiológica del organismo ante los diferentes estímulos y exigencias a las que se ve sometido el trabajador. Dessler (2001). Existen diversas causas que producen el estrés laboral entre las cuales se menciona: sobrecarga de trabajo, ambiente laboral inadecuado, horario de trabajo, etc.

Nivel de estrés: Grado bajo o alto de padecimiento.

Factores que producen estrés: acontecimientos que se presentan en el ámbito laboral que producen alguna respuesta en la persona que labora. Dessler (2001).

2.3.2 OPERACIONAL

El nivel de estrés se obtuvo con los indicadores de la Escala General de Estrés, la Escala de Estrés Socio-laboral y la Escala de Estrés de Conducción.

Y el resultado que se obtuvo con el cuestionario permitió establecer los factores que producen estrés en el grupo que se trabajar.

Indicadores que producen estrés laboral:

- Políticas organizacionales.
- Directrices.
- Horario de trabajo.
- Relaciones Interpersonales con subalternos.

- Salario.
- Instalaciones físicas.
- Relación con el jefe.
- Satisfacción laboral.
- Incentivos.

2.4 ALCANCES Y LÍMITES

El presente trabajo de investigación abarcó una población de supervisores y jefes de una empresa que se dedica a la producción y venta de bicicletas donde se llevo a cabo el estudio. Los empleados a quienes se les pasaron los instrumentos no pertenecen a un solo departamento de la empresa, sino son empleados, de distintos departamentos o áreas de trabajo, pero sí pertenecientes al mismo nivel jerárquico.

Los hallazgos no pudieron generalizarse a todos los empleados de la empresa en la que se realizó el estudio, ni a quienes ejercen funciones de supervisores y jefes en otras empresas que se dedican a otra actividad. Pues el entorno, ambiente y funciones varían de empresa a empresa.

Se encontraron como limitantes al momento de realizar el estudio la falta de tiempo y colaboración de los sujetos de estudio, ya que cada empleado que se utilizó para este estudio tenían sus actividades diarias en el área laboral.

2.5 APORTE

El presente trabajo de investigación es un aporte para la Psicología Industrial-Organizacional en el área de Salud Mental, pues ofrece información concerniente al nivel de estrés que puede tener un empleado y los factores que lo producen, por lo que será de mucha ayuda a los futuros estudiantes ya que el tema del estrés esta

tomando mucha importancia en la actualidad. Además será un aporte a la sociedad que labora ya que proporcionara datos interesantes que le ayudarán a manejar el estrés laboral.

Así mismo es un aporte para la Empresa, pues a través de los resultados obtenidos con el estudio, la misma tendrá acciones correctivas para minimizar el nivel de estrés laboral y evitar que se incurran en los mismos factores que producen el estrés. Además se dieron una idea más amplia de como se encuentran sus empleados en relación al estrés laboral que afecta su desempeño laboral.

Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo, por lo que es necesario establecer en que grado se padece estrés laboral en los sujetos a estudios para poder dar solución a los factores que lo producen, y con esto mejoran la productividad de cada empleado.

III. METODO

La empresa donde se realizó el estudio se creó hace más de cincuenta años, se dedica a la compra de repuestos y materia prima para poder producir bicicletas de todo tipo; también se encarga de distribuirlas a las distintas salas de ventas del país para que así éstas sean vendidas a los clientes.

3.1 SUJETOS

La población estuvo conformada por 22 empleados, y por el tamaño de la misma se utilizó para la realización del estudio toda la población, la cual estuvo conformada por 15 personas del género masculinos y 07 del género femeninos; comprendidos entre 20 y 50 años de edad; pertenecientes al mismo nivel jerárquico (Supervisores y Jefes), y que laboran en distintos departamentos de una organización dedicada a producir y vender bicicletas en Guatemala.

Las características más importantes de los sujetos de la población se presentan a través de las siguientes tablas:

TABLA No. 1	
GENERO	NÚMERO
Masculino	15
Femenino	07
TOTAL	22

TABLA No. 2	
ESTADO CIVIL	NUMERO
Solteros	08
Casados	14
TOTAL	22

TABLA No. 3	
EDAD	NUMERO
20 a 25 años	06
26 a 30 años	04
31 a 35 años	07
36 en adelante	05
TOTAL	22

TABLA No. 4	
PUESTOS	NUMERO
JEFES DE SALA	10
JEFES DE BODEGA	05
JEFES DE PRODUCCIÓN	04
SUPERVISORES ADMINISTRATIVOS	03
TOTAL	22

TABLA No. 5	
TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	NUMERO
Menos de 5 años	14
De 6 a 10 años	03
De 11 a 15 años	03
De 16 en adelante	02
TOTAL	22

3.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizaron para responder a las variables de estudio son:

- Test Escala de Apreciación del Estrés (EAE), autor José Luis Fernández Seara, publicado en Madrid, España, en 1992. Se aplica colectivamente en 20 minutos, y se puede aplicar a adolescentes y adultos comprendidos entre los 18 y 85 años. Este test Evalúa, a partir de las situaciones que generan estrés, la presencia o ausencia, la intensidad con al que se tiene estrés y la vigencia de acontecimientos estresantes.

Ofrecen cuatro escalas independientes:

- Escala General de Estrés (EAE-G): Su objetivo es medir la incidencia de acontecimientos estresantes que han tenido lugar durante la vida de cada persona.
- Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A): Evalúa el número de acontecimientos estresantes vividos como respuesta a los suceso relacionados con la vida afectiva y sentimental.
- Escala de Estrés Socio- Laboral (EAE-S): Evalúa principalmente el estrés producido en el ámbito laboral.
- Escala de Estrés en la Conducción (EAE-C): Está escala nos permite ver la incidencia de los acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, nerviosismo, etc.

Cada Escala cuenta con un ejemplar de cuestionamientos diferentes y una hoja de respuesta con tres categoría:

1. Presencia del acontecimiento.
2. Intensidad del acontecimiento.
3. Vigencia actual del acontecimiento.

Para la interpretación de la prueba se utiliza la tabla de baremos que indica si el centil esta por arriba de 50 la persona posee un nivel de estrés alto y de 49 para bajo posee un nivel menor de estrés.

Por el tipo de estudio se manejarán las Escalas G, S, C, ya que estas evalúan actividad de la vida laboral. Descartando la A por estar enfocada a una población anciana.

- Se aplicó un cuestionario dirigido individualmente con cada sujeto de estudio y validada por juicio de expertos (Licda. Aranka Pokus, Licda. Gloria Samayoa y Licda. Tania Guilloli), la cual servirá para detectar como se percibe al empleado respecto a su entorno de trabajo, y lograr determinar los factores que les producen estrés laboral.

El cuestionario abarcó nueve áreas y veintiocho ítem con cinco opciones de respuestas:

- Políticas organizacionales: normas y lineamientos por las que se deben guiar el funcionamiento de la organización.
- Directrices: Dirección que debe mantener una organización.
- Horario de trabajo: Horas en las que el empleado debe cumplir sus funciones.
- Relaciones Interpersonales con subalternos: Comunicación que se mantiene con otras persona.
- Relación con Jefe: Trato que se mantiene con los superiores.
- Salario: remuneración monetaria que recibe el empleado por el desempeño de sus funciones.
- Instalaciones físicas: Lugar físico donde el empleado desempeña sus funciones.
- Satisfacción laboral: grado de aceptación o rechazo que el empleado experimenta respecto a su trabajo.
- Incentivo: refuerzan el desempeño adecuado mediante estímulo.

3.3 PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo el presente estudio inicialmente se pidió autorización a la empresa de llevar a cabo la investigación, luego se procedió a elegir y desarrollar

teóricamente el tema tomando en cuenta las diferentes problemáticas que existen en la empresa en la que se llevo a cabo el estudio.

Luego se estableció el objetivo e importancia del estudio. Y se eligió la población con la que se trabajó.

Se procedió a evaluar a la población iniciando con el test EAE para determinar el nivel de estrés y luego se pasó el cuestionario para determinar los factores que producen estrés.

Después de tener los resultados del test y cuestionario se procedió a determinar los resultados del estudio. Se realizaron Tablas y gráficas que muestran el nivel de estrés y factores que lo producen cada uno con su respectivo comentario adjunto. Y por último se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es una investigación descriptiva ya que estudió, interpretó y refirió lo que aparece y lo que es, y como se utiliza para establecer lo que se necesita alcanzar. Achaerandio (1995).

3.5 METODOLOGÍA ESTADÍSTICA

El tamaño de la muestra es toda la población y como es menor que cincuenta no existe error estándar de la media ya que se utilizará toda la población.

Se determinó el nivel porcentual de cada factor de acuerdo a la incidencia detectada al aplicar el instrumento.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se obtuvieron los siguientes resultados a través de las pruebas EAE y un cuestionario dirigido previamente validado. Por lo que se concluyó que el 83.36% de la población padecen estrés laboral alto y que existen varios factores que repercuten para el padecimiento del mismo.

Tabla 1. Nivel de Estrés en Escala G, S, y C, en la que se muestra un nivel alto de estrés predominante.

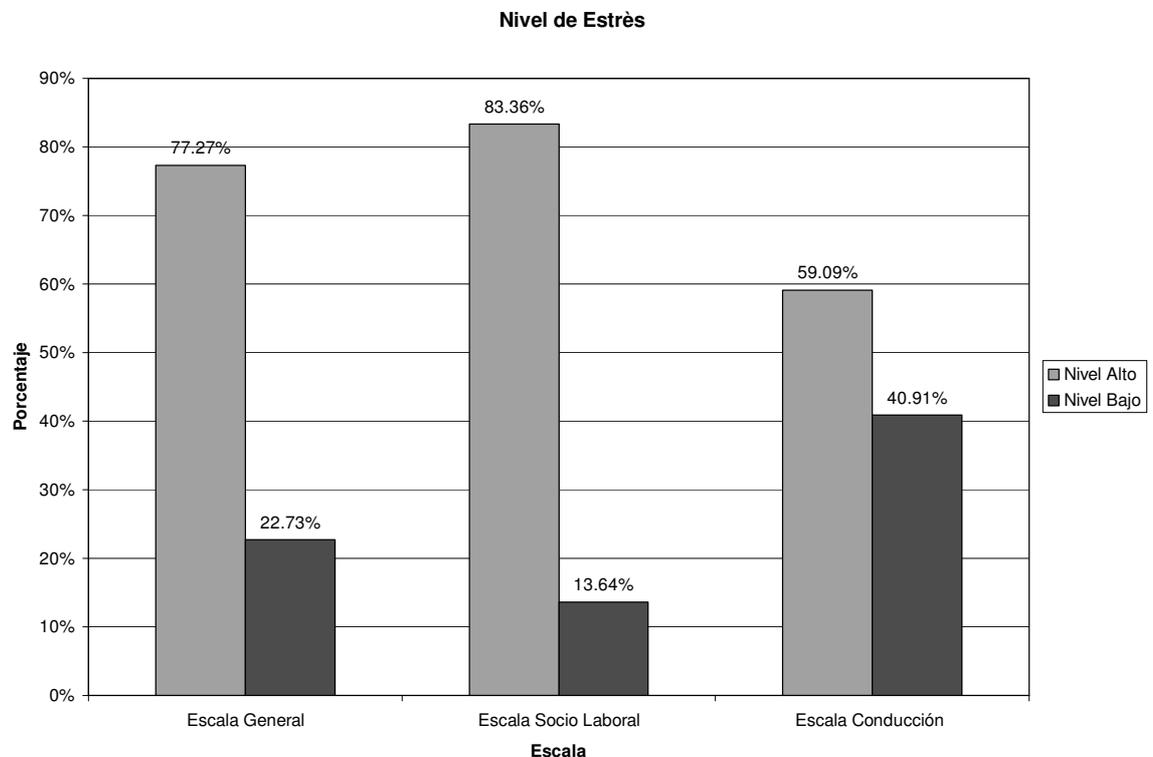
Esta tabla refleja los resultados obtenidos en el Test EAE por escalas, y podemos observar las características de cada uno de los sujetos evaluados.

MASCULINO	ESCALA EN CENTILES			ESTADO CIVIL	EDAD	PUESTO	TIEMPO DE LABORAR
	G	S	C				
1	30	35	45	S	20	JB	-5
2	90	95	75	S	26	JB	-5
3	55	60	45	C	29	JS	-5
4	75	70	60	C	23	JB	-5
5	90	99	95	S	45	JP	11—15
6	75	70	30	S	50	SA	11—15
7	45	55	55	C	24	JB	-5
8	75	70	60	C	32	JP	6—10
9	90	70	60	S	22	JS	-5
10	55	60	55	C	30	JB	-5
11	55	65	60	S	32	JS	-5
12	40	55	40	C	35	JS	-5
13	60	50	70	C	35	JP	6—10
14	90	90	90	C	33	JS	6—10
15	75	70	75	C	45	JP	11—15
Promedio	66.67	67.6	61				
FEMENINO							
1	15	50	30	C	21	JS	-5
2	50	55	70	C	27	JS	-5
3	60	65	55	C	38	SA	16+
4	65	45	15	C	24	JS	-5
5	60	40	10	C	33	JS	-5
6	70	65	45	S	40	SA	16+
7	35	65	25	S	28	JS	-5
Promedio	50.71	55	35.71				

	Escala G	Escala S	Escala C
Nivel alto	77.27%	83.36%	59.09%
Nivel bajo	22.73%	13.64%	40.91%
	100%	100%	100%

Se puede observar que de las tres escalas evaluadas la escala Socio Laboral es la que esta produciendo un nivel de estrés más alto en los sujetos de estudio, seguida por la escala General y de conducción.

Gráfica 1.



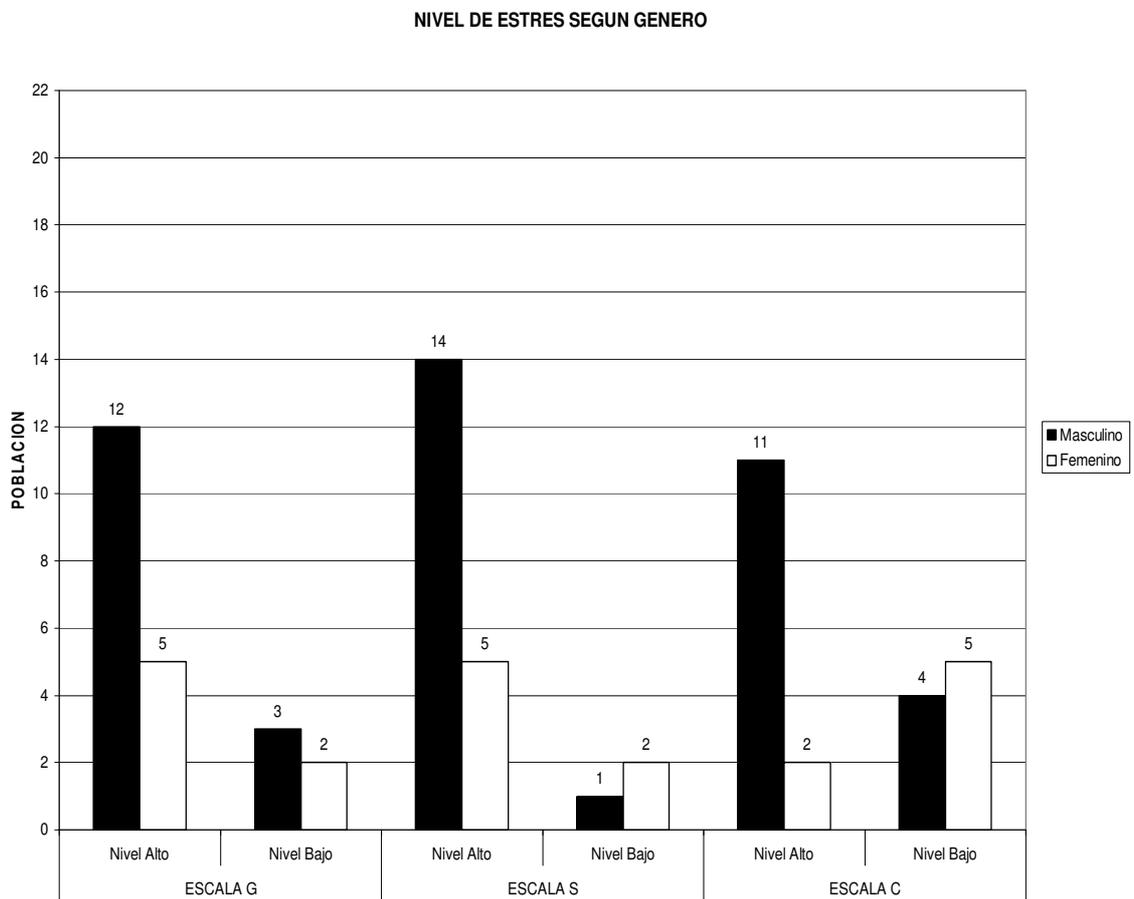
Se puede observa que un 77.27% del población padecen estrés en nivel alto en la escala general, el 83.36% de la población padecen estrés en nivel alto en la escala socio laboral y un 40.91% de la población presentan estrés en nivel alto en la escala de conducción.

Tabla 2. Resultados obtenidos según variables controladas.

	ESCALA G		ESCALA S		ESCALA C	
GENERO	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo
Masculino	12	3	14	1	11	4
Femenino	5	2	5	2	2	5
	ESCALA G		ESCALA S		ESCALA C	
ESTADO CIVIL	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo
Solteros	6	2	7	1	4	4
Casados	11	3	12	2	9	5
	ESCALA G		ESCALA S		ESCALA C	
EDAD	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo
20 a 25 años	3	3	4	2	3	3
26 a 30 años	4	0	4	0	3	1
31 a 35 años	6	1	6	1	5	2
36 en adelante	5	0	5	0	3	2
	ESCALA G		ESCALA S		ESCALA C	
PUESTO	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo
J. De Sala	7	3	8	2	4	6
J. De Bodega	3	2	4	1	4	1
J. De Producción	4	0	4	0	4	0
Super. Admón.	3	0	3	0	1	2
	ESCALA G		ESCALA S		ESCALA C	
AÑOS DE LAB.	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo	Nivel Alto	Nivel Bajo
(-) de 5 años	9	5	11	3	7	7
6 a 10 años	3	0	3	0	3	0
11 a 15 años	3	0	3	0	2	1
16 en adelante	2	0	2	0	1	1

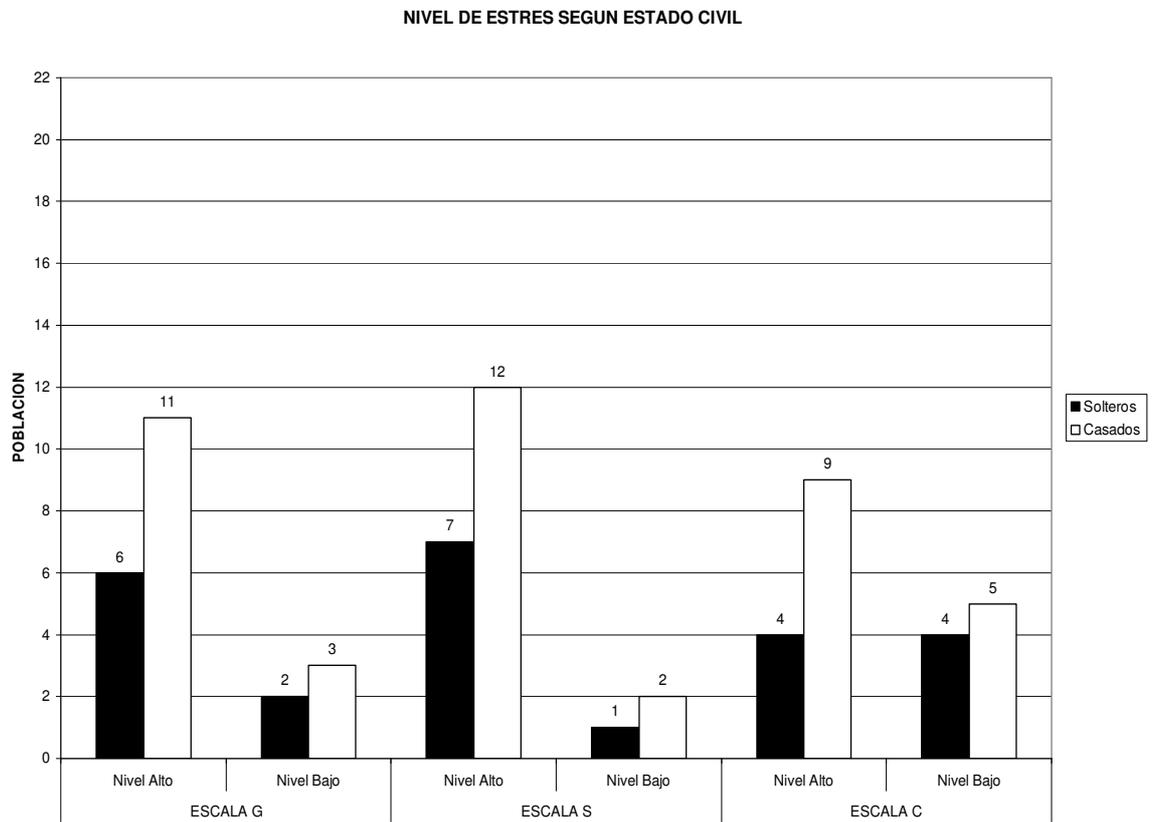
En esta tabla podemos observar cuantos individuos sometidos al estudio padecen estrés en nivel alto y bajo en las distintas características de los sujetos.

Gráfica 2.



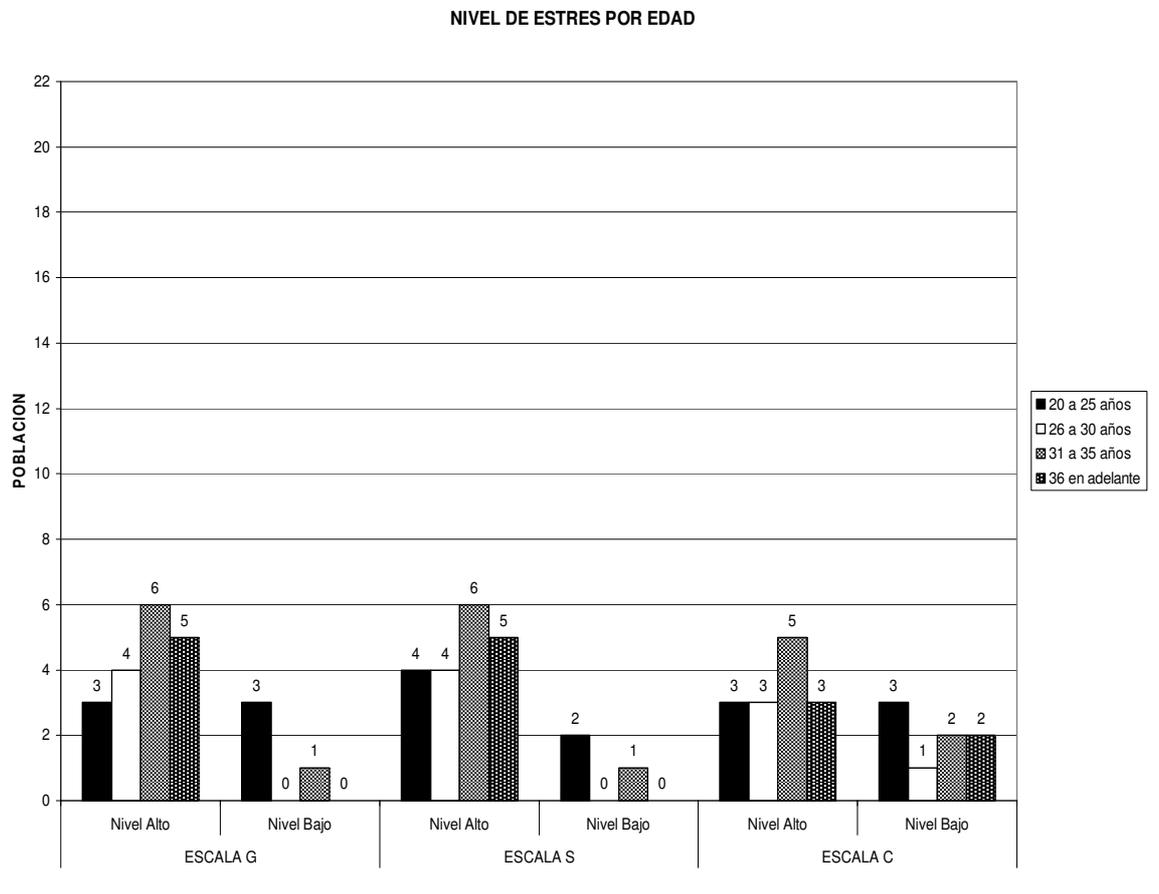
En esta gráfica se puede observar que hay una mayor incidencia de padecer estrés en nivel alto en la escala General , Socio laboral y Conducción en los sujetos de género masculino.

Grafica 3.



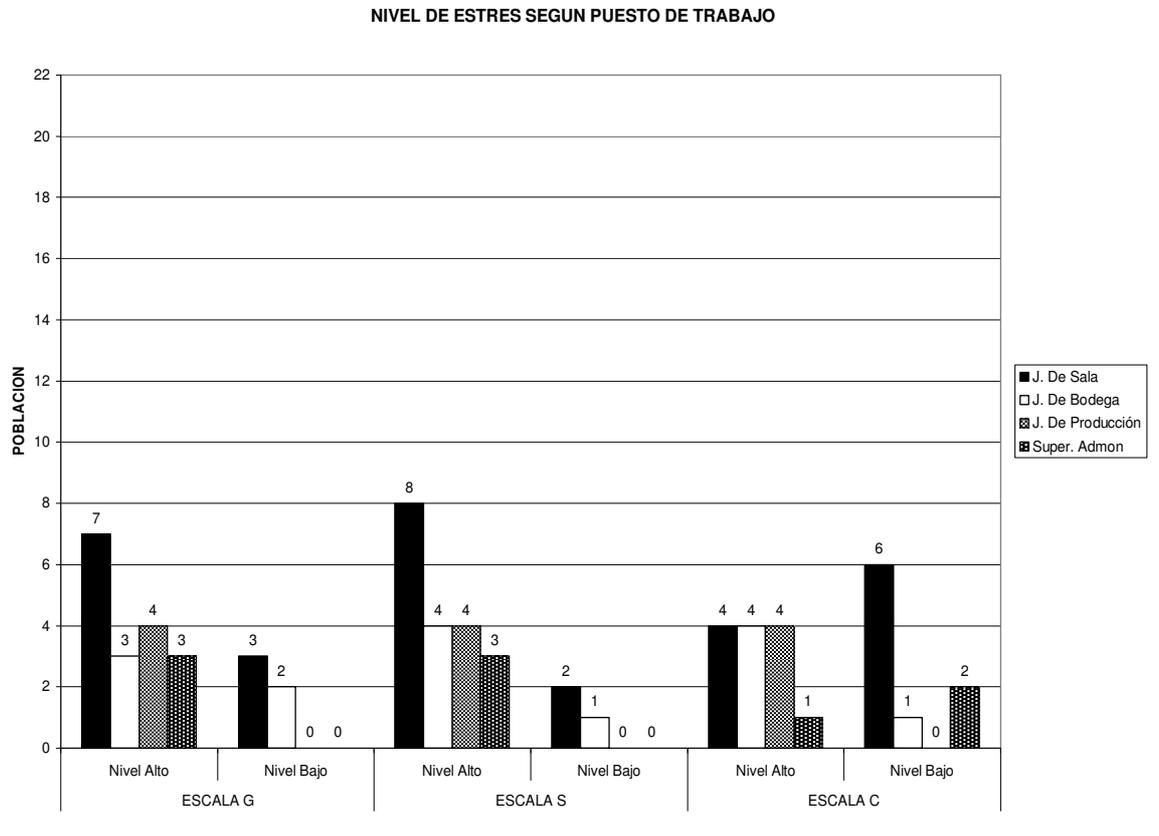
Se puede observar que existe una tendencia mayor de la población a padecer estrés las personas casadas sobre las solteras, existiendo mayor incidencia en la escala Socio Laboral y General.

Gráfica 4.



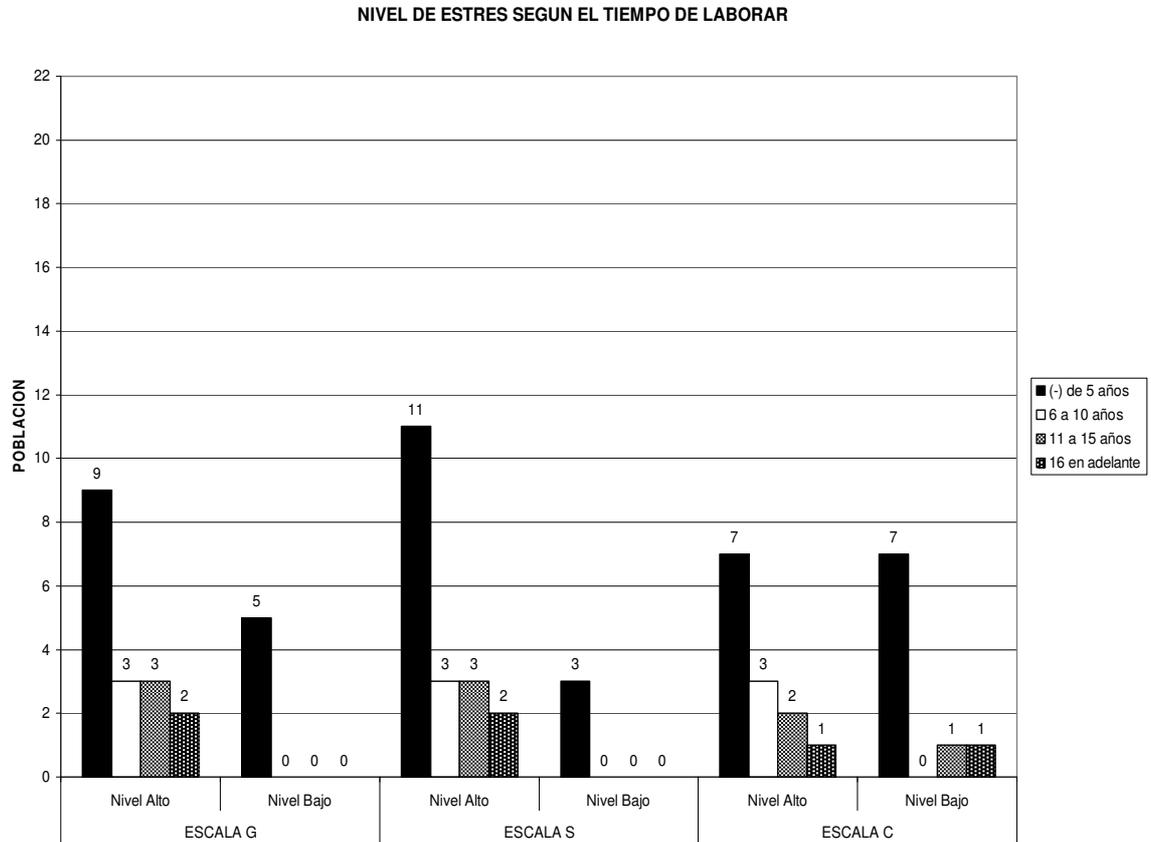
Se puede observar que hay una mayor tendencia a padecer estrés en las tres escalas evaluadas en los sujetos de 31 a 35 años de edad, seguido por los sujetos de 36 años en adelante.

Grafica 5.



Podemos observar que en la escala General la mayoría de sujetos que padecen estrés en nivel alto son Jefes de Sala, en la escala Socio Laboral también podemos ver que la padecen más estrés los Jefes de Sala y en la escala Conducción hay una similitud en los Jefes de Sala, Bodega y Producción.

Gráfica 6.



En esta gráfica podemos observar que los sujetos que tienen menos de cinco años de laborar en la empresa tienden a padecer más estrés en nivel alto en las escalas general, socio laboral y conducción.

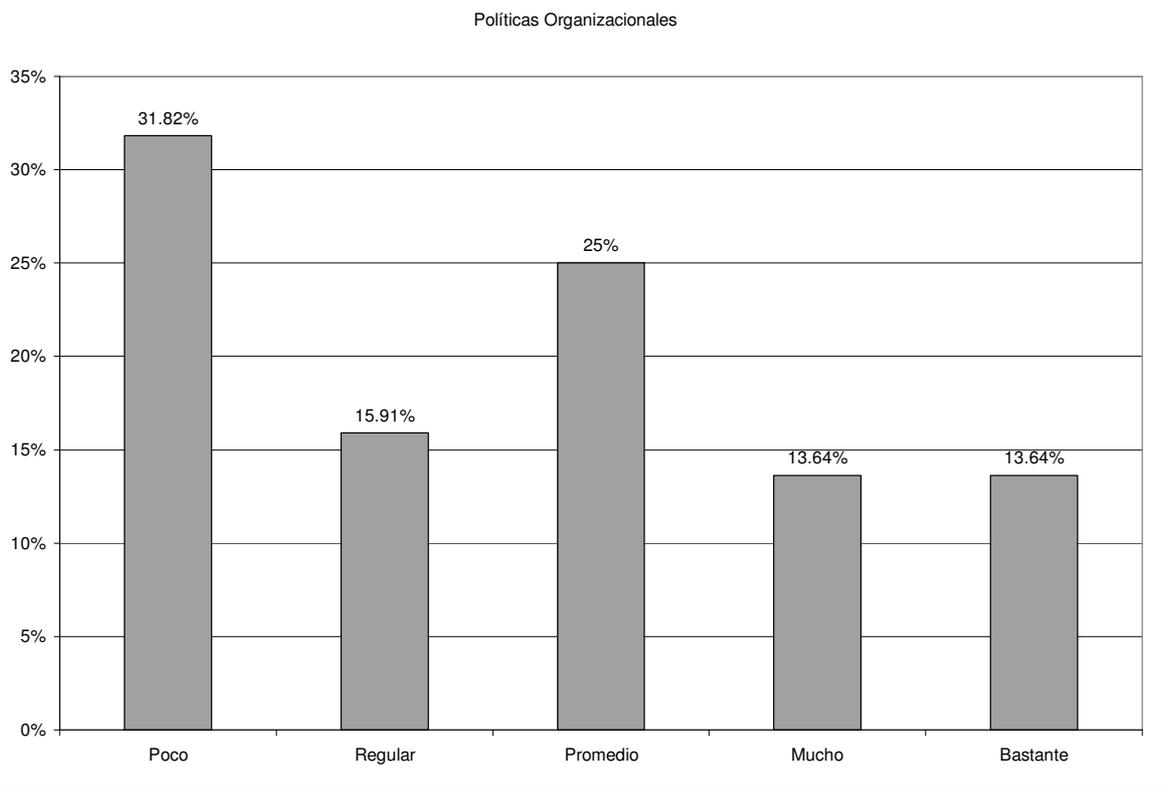
Tabla 3. Frecuencia de los factores que producen estrés según las áreas evaluadas.

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Metas Bien Orientadas	27.27%	27.27%	22.73%	13.64%	9.09%
Acciones correctivas	36.36%	4.55%	27.27%	13.64%	18.18%
Promedio	31.82%	15.91%	25.00%	13.64%	13.64%
DEFINICIÓN DIRECTRICES	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Directrices orientadas	22.73%	45.45%	22.73%	9.09%	0.00%
Relación con superiores	63.64%	22.73%	4.55%	4.55%	4.55%
Promedio	43.19%	34.09%	13.64%	6.82%	2.28%
HORARIO	Inadecuado	Adecuado	M. Ade.		
Tiempo de trabajo	63.64%	22.73%	13.64%		
Promedio	63.64%	22.73%	13.64%		
REL. INTERPERSONALES CON SUBALTERNOS	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Comunicación Oportuna	4.55%	45.45%	22.73%	27.27%	0.00%
Esfuerzo personal	81.90%	9.09%	4.55%	4.55%	0.00%
Trabajo en equipo	0.00%	0.00%	63.64%	27.27%	9.09%
Relaciones Personales	9.09%	13.64%	45.46%	31.82%	0.00%
Comunicación con sub alternos	90.91%	0.00%	9.09%	0.00%	0.00%
Problemas interpersonales	13.64%	31.82%	45.45%	9.09%	0.00%
Funciones de subalternos	45.46%	27.27%	27.27%*		*
Promedio	33.35%	16.67%	31.82%	16.67%	1.52%
SALARIO	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Remuneración Salarial	90.91%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%
Promedio	90.91%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%
INSTALACIONES FISICAS	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Instalaciones físicas	36.36%	31.82%	27.27%	4.55%	0.00%
Útiles necesarios	40.91%	4.55%	4.55%	4.55%	45.45%
Iluminación	0.00%	9.09%	0.00%	22.73%	68.18%
Ventilación	4.55%	4.55%	91.90%	9.09%	0.00%
Equipo es de buena calidad	0.00%	13.64%	77.35%	9.09%	0.00%
Promedio	16.36%	12.73%	40.21%	10.00%	22.73%

REL. CON JEFE	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Relación con superiores	86.36%	0.00%	13.64%	0.00%	0.00%
Apoyo de jefe	45.45%	40.91%	13.64%	0.00%	0.00%
Conocimientos del Jefe	81.90%	4.55%	4.55%	4.55%	4.55%
Relación con superiores	63.64%	22.73%	4.55%	4.55%	4.55%
Promedio	69.34%	17.05%	9.10%	2.28%	2.28%
SATISFACCIÓN LABORAL	Inadecuado	Adecuado	M. Ade.		
Distribución de funciones	90.91%	4.55%	4.55%		
Sobrecargo de trabajo	81.90%	13.64%	4.55%		
Carga de trabajo	54.55%	27.27%	18.19%		
Promedio	75.79%	15.15%	9.10%		
INCENTIVOS	Poco	Regular	Promedio	Mucho	Bastante
Incentivos Apropriados	68.18%	0%	31.82%	0.00%	0.00%
Reconocimientos	59.09%	31.82%	4.55%	4.55%	0.00%
Subalternos incentivados	81.90%	9.09%	4.55%	4.55%	0.00%
Promedio	69.72%	13.64%	13.64%	3.03%	0.00%

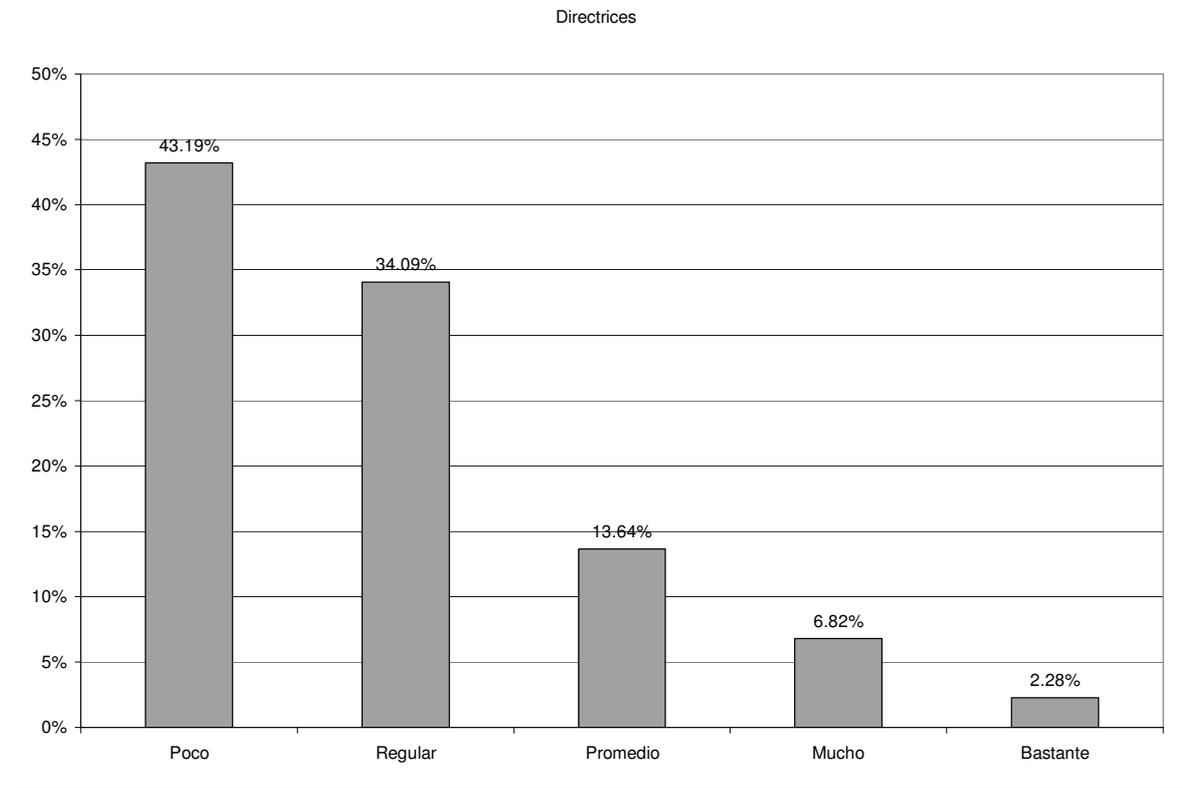
En esta tabla podemos observar que los factores que más reinciden y que producen estrés laboral en la población sometida al estudio. Se puede ver que los factores que más reinciden son el salario, satisfacción laboral, incentivos, relación con el jefe y horario.

Gráfica 7.



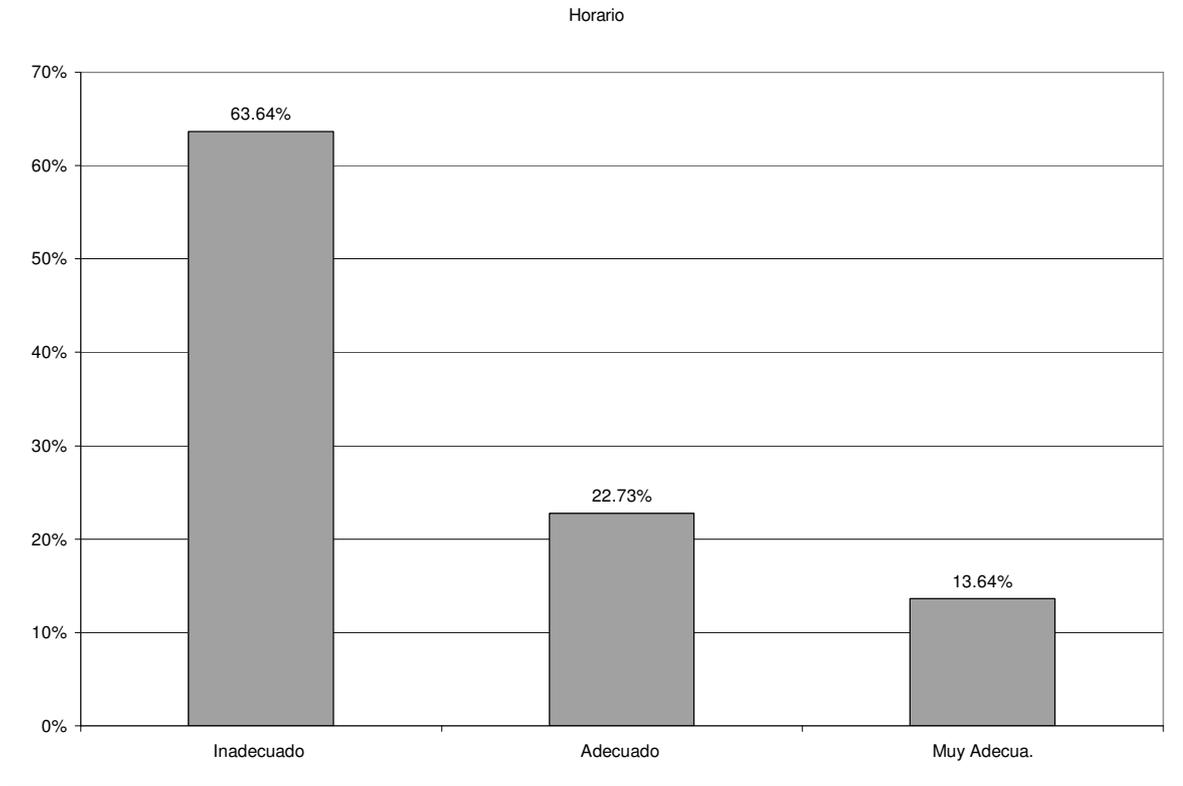
En esta gráfica se puede observar que del cien por ciento de la población la variante mayor nos muestra que un promedio del 31.82% está en desacuerdo con las normas y lineamientos organizacionales.

Gráfica 8.



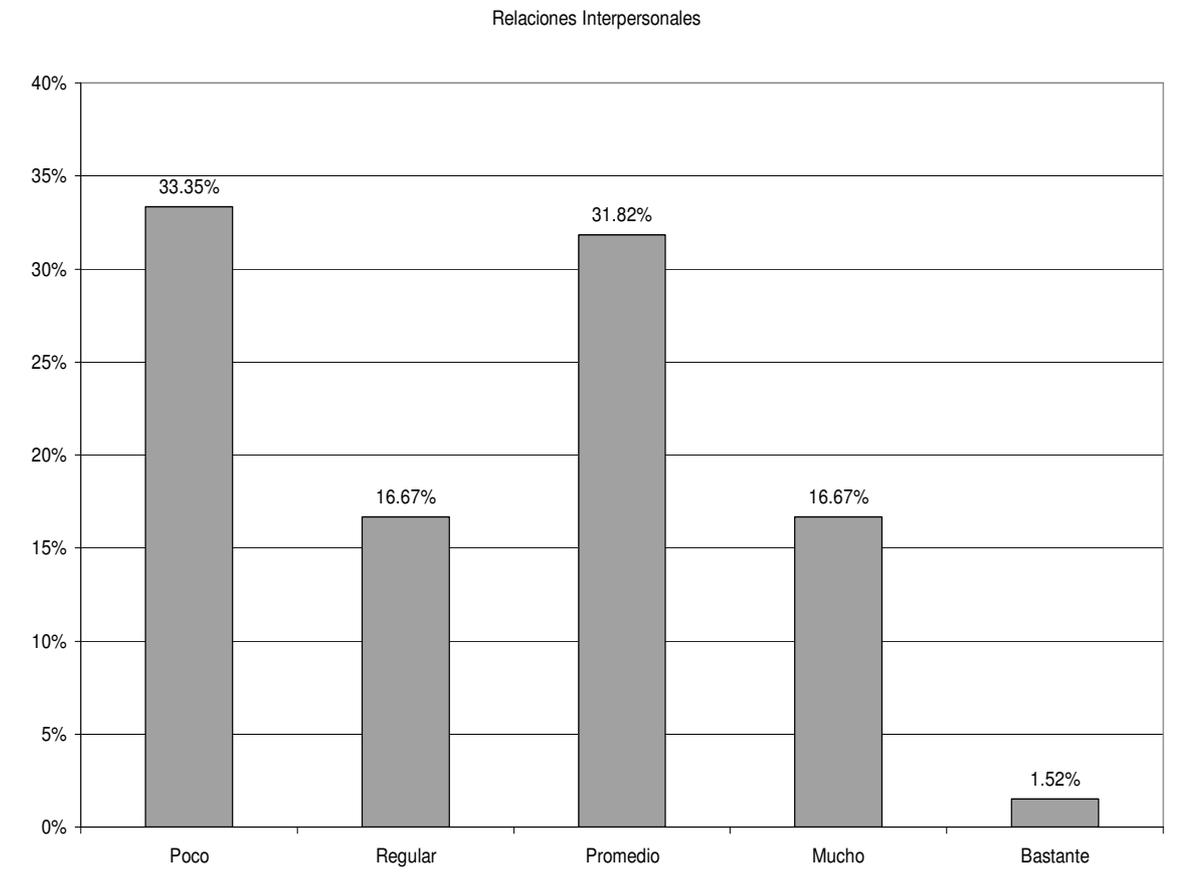
Se observa una variante mayor de un promedio del 43.19% consideran que es poca su aceptación con la dirección y funciones de la empresa.

Gráfica 9.



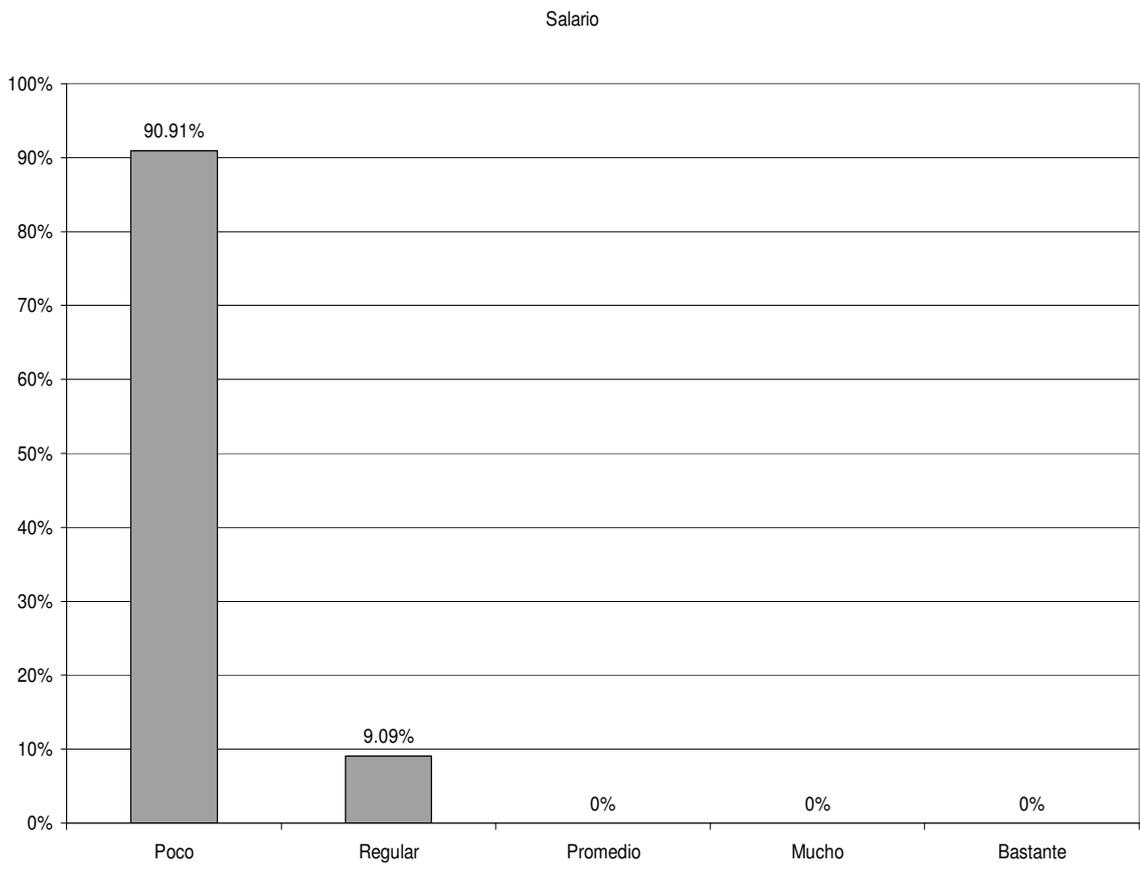
Se observa una variante mayor de un promedio del 63.63% respecto a que la población considera que el horario que se maneja es inadecuado.

Gráfica 10.



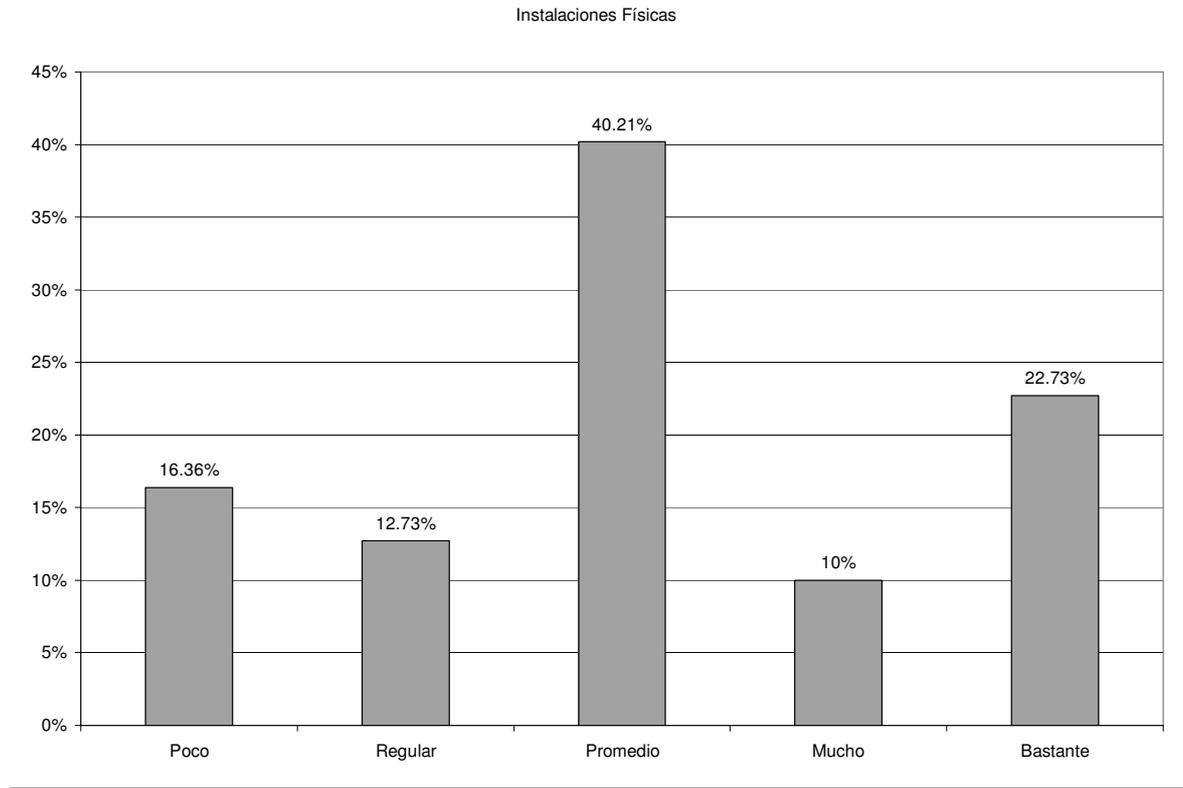
En esta gráfica se puede observar una variante mayor de un promedio del 33.35% lo cual refleja la poca relación satisfactoria con otras personas que se tiene en el ámbito laboral.

Gráfica 11.



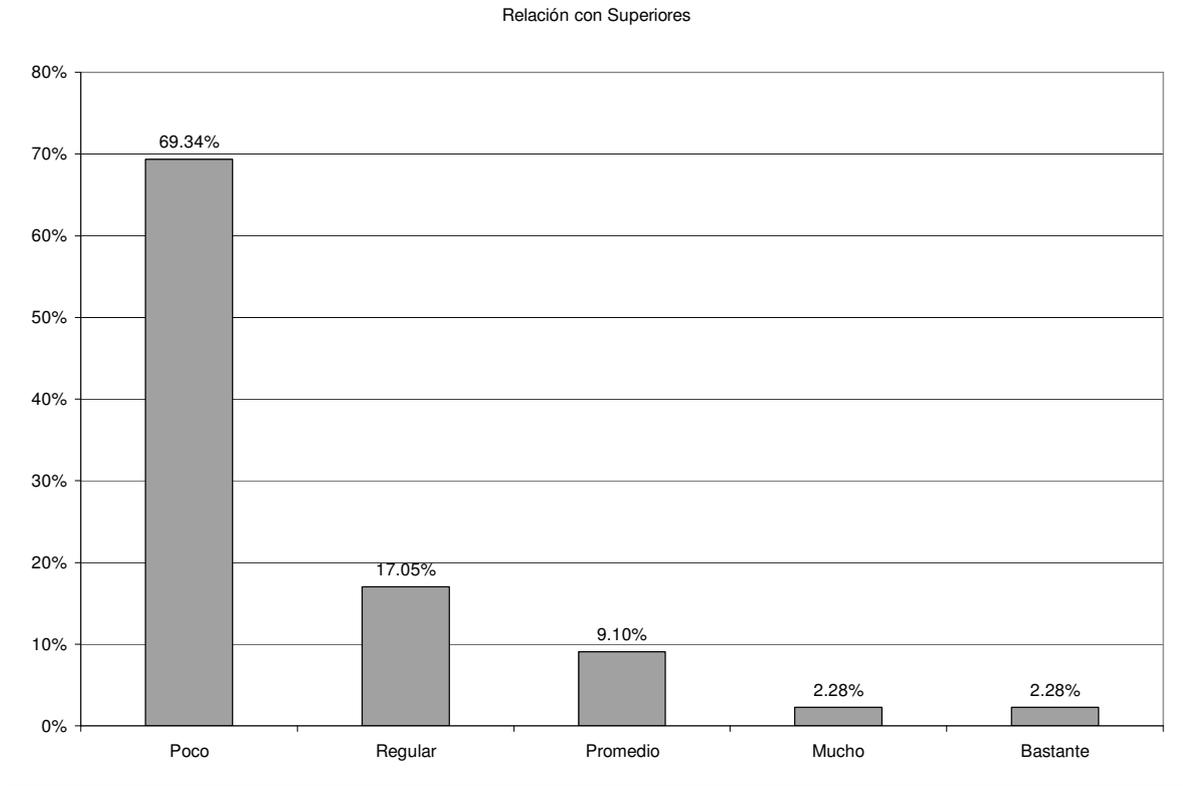
En esta gráfica se puede observar una tendencia mucho mayor de un promedio del 90.91% respecto a que la población considera que es poco su acuerdo respecto al salario que percibe.

Gráfica 12.



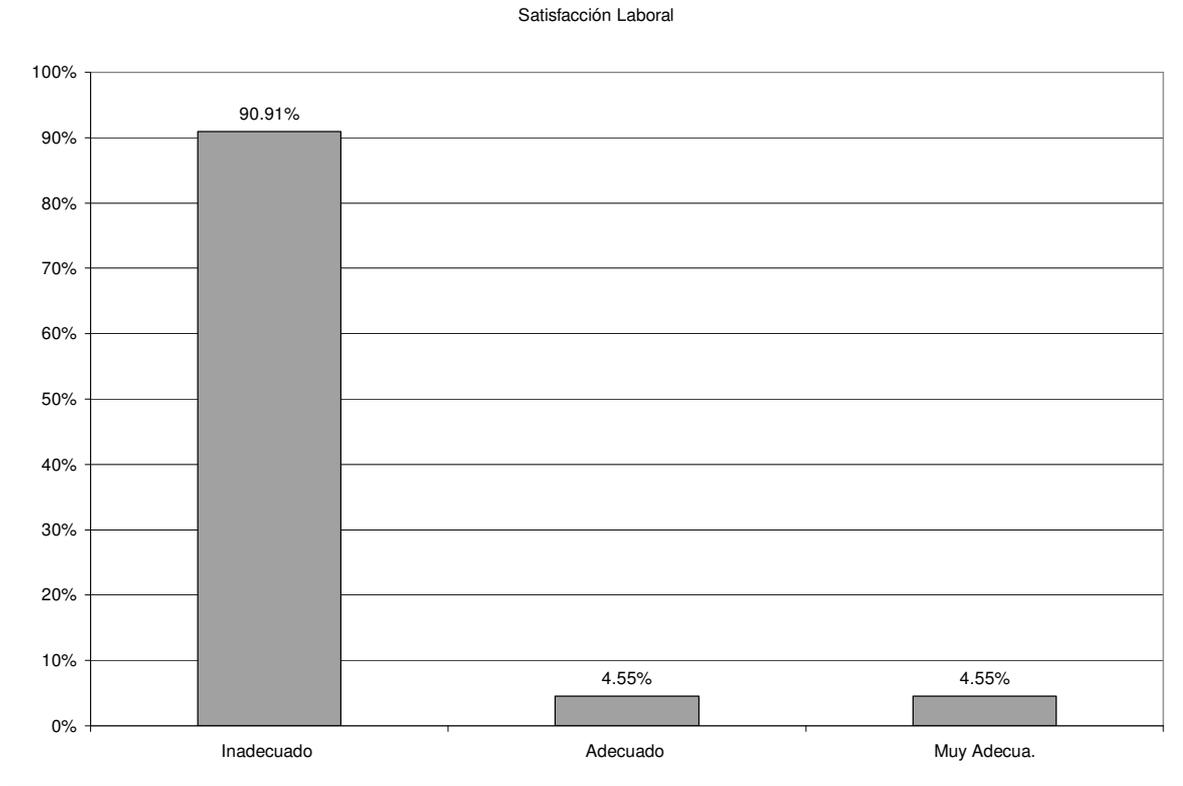
En esta gráfica se puede observar que existe una tendencia mayor hacia que las instalaciones físicas de la organización están en el promedio de sus expectativas.

Gráfica 13.



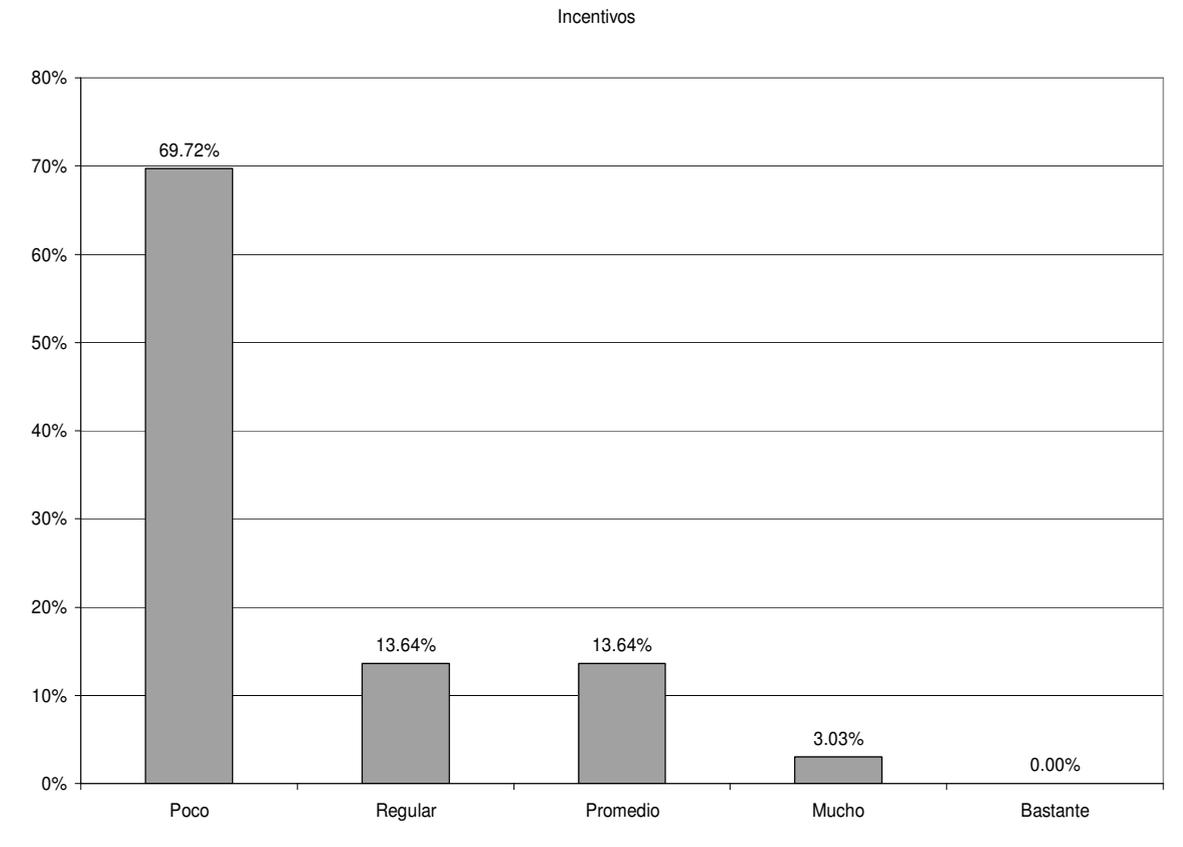
En esta gráfica podemos observar que existe una tendencia del 69.34% sobre la poca relación que existe con sus superiores.

Gráfica 14.



Podemos observar en está gráfica que un promedio de 90.91% de la población están pocos satisfechos laboralmente.

Gráfica 15.



Se observa que un promedio del 69.72% consideran pocos los incentivos existentes en la organización.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados obtenidos en el estudio según el test Escala de Apreciación de Estrés se puede afirmar que existe un nivel alto de estrés en las escalas general, socio laboral y conducción. De los veintidós jefes y supervisores que formaron parte del estudio el 77.27% padecen estrés en nivel alto producido por los diferentes acontecimientos de la vida diaria, situación económica y estilo de vida, coincidiendo con lo propuesto por Marshall (1994) quien estableció que el estrés comienza con uno o más acontecimientos vitales, molestias diarias y diversas circunstancias. También se estableció que el 86.36% de la población sometida al estudio padecen estrés en nivel alto en la escala socio laboral coincidiendo con Aguilar (1995) quien hace mención que el estrés laboral es producido por diversos factores tales como sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflicto de roles, definición de funciones, equipo de trabajo, políticas, satisfacción laboral, entre otras. También Aguilar (1995) propuso que el estrés es producido por factores ambientales como el tráfico, el nerviosismo, y ansiedad; lo que coincide con los resultados que se obtuvieron en la escala de conducción, de veintidós sujetos sometidos al estudio el 59.09% padecen estrés en nivel alto.

Los resultados hallados en el trabajo de campo expresan que hay una mayor tendencia de padecer estrés en nivel alto en las escalas (G, S y C) en los sujetos de género masculino, casados, de 31 a 35 años, y con menos de cinco años de laborar en la empresa, esto debido a que por sus características están en una etapa de la vida en la cual poseen mayor número de responsabilidades.

Respondiendo a las variables no controladas se pudo observar que ha la mayoría de los sujetos les produce estrés las diversas circunstancias laborales que los rodean, eso concuerda con Morris (1992) quien señala que el estrés no se origina por sí solo sino es causado por factores laborales y acontecimientos que afectan a la persona.

Al analizar los resultados del cuestionario se encontró que un promedio del 31.82% de la población no están de acuerdo con las normas y lineamientos que guían el funcionamiento de la organización. Estos resultados coinciden con los encontrados por Zamora (1981), quien señala en su investigación que la falta de organización de las condiciones de trabajo son índices productores de estrés. Y Travers en (1997) considero que la política, cultura de la organización y el modo en que los individuos interactúan con ellas pueden ser factores que causan estrés.

F. Dy (1987) observó que el estrés es provocado por la inadecuada política de dirección y la falta de buenas relaciones con los demás trabajadores; esto apoya los resultados encontrados en la investigación, ya que un promedio del 43.19% de la población consideran que las directrices no se encuentran bien orientadas hacia lo que desea alcanzar la organización.

Entre otros resultados encontrados en la investigación se comprobó que un promedio del 63.64% de la población consideran que el horario de trabajo les produce limitaciones ya que no les alcanza el tiempo para culminar sus tareas diarias. Esto coincide con lo expuesto por Aguilar (1995) que opina que el horario laboral es un factor importante causante de estrés pues éste debe cumplir con las expectativas del empleado.

También como factores que producen estrés laboral se encuentran las relaciones interpersonales con lo subalternos y superiores; ya que un promedio del 33.35% de la población no tienen buena comunicación con sus subalternos, ni tampoco consideran su desempeño satisfactorio, esto apoyado por Sánchez (1995) quien dice que cuando existe una relación pobre y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicación insuficiente que origina tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo, las relaciones con los subordinados son con frecuencia fuentes de estrés para los directivos, al tratar de conseguir mayor productividad y un tratamiento considerado. De igual manera un promedio del 63.64% de la población creen que es poca la buena relación existente con su jefe

debido a que reciben poco apoyo de los mismos, lo anterior se puede comprobar con lo considerado por Travers (1997) quien señaló que la relación con los superiores debe manejarse de una forma adecuada para no producir incomodidad entre ambas partes.

Por medio de este estudio también se comprobó que un promedio del 90.91% de la población consideran que la remuneración salarial que perciben por desempeñar sus labores es inadecuada. De igual manera un promedio del 69.72% creen que no existen incentivos adecuados dentro de la organización. Estos resultados coinciden con los encontrados por Zamora (1981) quien opina que si existe una falta de motivación e incentivos adecuados se verá afectada la productividad de las personas.

De los resultados encontrados en el área de instalaciones físicas podemos analizar que más del 40% de la población consideran que no poseen los útiles necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones. Esto apoyado por Zamora (1981) quien concluyó en su estudio que el no contar con el equipo adecuado y moderno produce o es causante de estrés laboral. También apoyado por González (1999) quien concluyó que uno de los principales estresores en ejecutivos es el ambiente físico del lugar de trabajo.

Entre los resultados encontrados podemos observar que un promedio del 75.79% se encuentran insatisfechos laboralmente debido a la mala distribución de funciones, lo cual produce sobrecarga de trabajo. Esto también afirmado por González (1999) quien concluyó en su investigación que la sobrecarga de trabajo y ambigüedad de roles son principales factores que producen estrés laboral. Y también apoyado por López (2005) quien encontró que las actividades rutinarias y exceso de responsabilidades son estresores predominantes.

Para sintetizar es importante recalcar que existe un padecimiento alto de estrés laboral, producido por factores laborales predominantes como: salario, satisfacción laboral, incentivos, relación con los superiores, horario, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

1. Se puede concluir que la mayoría de la población están padeciendo estrés en un nivel alto, este producido por las diversas situaciones a las que se ven sometidas en su vida y en su ambiente laboral.
2. Se concluyó en base a los resultados obtenidos que existe un nivel alto del 77.27% de estrés en la escala general, esto debido a la incidencia de los diversos acontecimientos de la vida, asuntos económicos, relaciones personales, entre otros.
3. Se pudo concluir que de la población sometida al estudio el 59.09% padecen un nivel alto de estrés en la escala de conducción producido por los diversos eventos a los que se ve sometido cada sujeto como el tráfico al que se someten para movilizarse de su casa al trabajo y viceversa.
4. El 86.36% de los individuos sometidos al estudio padecen un nivel alto de estrés laboral, por lo que se puede concluir que éste es producido por factores laborales con mayor incidencia como salario, satisfacción laboral, incentivos, relaciones con superiores, horario, entre otros.
5. Se puede concluir que de la población sometida al estudio las personas de género masculino, los casados y de 31 a 35 años padecen más estrés laboral debido a la carga y responsabilidades mayores.
6. De los resultados obtenidos en el cuestionario podemos concluir que las políticas organizacionales están afectado a un promedio del 31.82% de la población que se encuentra en desacuerdo con estas debido a que no existen acciones correctivas, normas y lineamientos que guíen a la organización. También se pudo concluir que el 43.19% de la población considera que no existe una adecuada política de dirección.

7. La mala definición de funciones está produciendo que a los empleados no les de tiempo de culminar sus tareas dentro del horario establecido, por lo que a un 63.64% de la población esto le esta produciendo estrés laboral.
8. Se puede concluir que el 69.34% de la población consideran que es mala o inadecuada la relación que lleva con sus superiores esto debido al poco apoyo que recibe de sus jefes por el poco conocimiento que ellos tiene de su trabajo. Además se puede concluir que la mala relación con los subalternos esta produciendo estrés laboral en un 33.35% de la población esto debido al poco esfuerzo en el trabajo y la mala comunicación que existe.
9. Se puede concluir que la remuneración salarial es el principal factor que está produciendo estrés laboral, esté afecta al 90.91% de la población que consideran que su salario es inadecuado.
10. Se concluye que las instalaciones físicas cubren las expectativas de los trabajadores, sin embargo el equipo de trabajo no cubren las necesidades que requieren los trabajadores y esto afecta a más del 40% de la población provocándoles estrés laboral.
11. Se puede concluir que el 75.79% de la población manifiestan un grado de rechazo hacia el trabajo esto debido a la mala distribución de funciones, siendo la satisfacción laboral el segundo factor más incidente que produce estrés laboral.
12. La falta de un plan de incentivos adecuado esta dando como resultado estrés laboral en un promedio del 69.72% de la población ya que existe poco reconocimiento al desempeño de los trabajadores, siendo este el tercer factor con mayor incidencia.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al departamento de recursos humanos realizar un programa de actividades de convivencia entre empleados, al aire libre para disminuir la carga de tensión y así aminorar el nivel de estrés en las personas.
2. Se recomienda a los directivos de cada departamento realizar un manual de procesos, normas y lineamientos para mejorar o establecer políticas organizacionales.
3. Se recomienda involucrar a los jefes y supervisores en la toma de decisiones y en los procesos de dirección.
4. Se recomienda establecer canales de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales tanto con superiores y subalternos.
5. Se recomienda si la empresa está en la posibilidad realizar un ajuste salarial y desarrollar un programa de incentivos laborales donde se incluyan planes de desarrollo de carrera.
6. Se recomienda si dentro de la empresa está en la posibilidad mejorar las instalaciones físicas y modernizar el equipo de trabajo.
7. Se recomienda realizar una redefinición de funciones y responsabilidades para evitar sobrecarga laboral.
8. Y por último se recomienda desarrollar más estudios para promover nuevas prácticas que aminoren el estrés laboral en las compañías.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Achaerandio, L. (1995). **Iniciación a la práctica de la investigación**. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
2. Aguilar, E. (1995). **Domina el manejo del estrés**. México: Árbol.
3. Alejos, M. (2003). **La efectividad de un entrenamiento de condición básica en la reducción del nivel de estrés del personal operativo de una empresa industrial Guatemalteca**. Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
4. Amar, A. (1976). **La Psicología Moderna de la A a la Z**. Bilbao: Mensajero.
5. Asturias, N. (2002). **Principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas con 5 estrellas**. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
6. Bergen, G. y Bartoll, C. (1983). **El estrés en un ambiente rural**. Estados Unidos: 3893 Psychological Abstracts, Volumen 71, No. 2, Febrero 1984.
7. Bhagat, R. (1983). **Efectos de eventos estresantes en la vida de individuos que se desarrollan efectivamente en el trabajo ajustado a procesos organizacionales**. Estados Unidos: 5394 Psychological Abstracts, Volumen 71, No. 2, Febrero 1984.
8. Buendía, L., Colás, M. y Hernández, F. (1998). **Métodos de Investigación en Psicopedagogía**. Madrid: Mc Graw Hill.
9. Calderón, D. (1993). **La gimnasia como instrumento para reducir la ansiedad en el adulto**. Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
10. Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos**. (5ta. edición). Bogotá: Mc Graw Hill.
11. Davis, M., Mkcay, M. y Eshelman, E. (1985). **Técnicas de autocontrol emocional**. Madrid: Ediciones Martínez Roca, S.A.
12. Dessler, G. (2001). **Administración de personal**. (8va. Edición). Distrito Federal: Pretice Hall.

13. Dy. (1987). **Trabajo y estrés en el trabajo de oficina**. Madrid: Centro de Publicaciones.
14. Espinoza, F. (2003). **Ansiedad en empleados bancarios asaltados**. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
15. Feldman, R. (1995). **Psicología con aplicación para ibero América**. (2da. edición). México: Mc Graw Hill.
16. Fontana, D. (1992). **Control del estrés**. (2da. edición). México: Manual Moderno.
17. González, M. (1999). **Principales estresores a nivel ejecutivo en tiendas por departamentos**. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
18. Gutiérrez, E. (1992). **El estrés y la aplicación del entrenamiento autógeno de J. Henrich Schultz: estudio de pacientes con estrés, realizado en el Instituto Guatemalteco de Psicología e Hipnosis Clínica (IGUAPHIC)**. Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad de San Carlos; Guatemala.
19. Hanson, P. (1989). **El placer del estrés**. México: Editorial Sitesa.
20. Ivancevich, J. (1989). **Estrés y trabajo**. (2ª. edición). México: Trillas.
21. Jamal, M. (1984). **Controversia entre el trabajo estresante e el desarrollo en el trabajo: un enfoque empírico**. Estados Unidos: 13661 Psychological Abstracts, Volumen 71, No. 5, Mayo 1984.
22. Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). **Estrés y procesos cognitivos**. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, S.A.
23. León, V. (1994). **Efectividad del taller de relajación para disminuir niveles de estrés en el estudiante universitario que asiste a la Unidad de Salud de la USAC**. Tesis inédita. Facultad de Medicina. Universidad de San Carlos; Guatemala.
24. López, L. (2005). **Estresores en el personal de Servicio al Cliente de las Empresas Petroleras**. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.

25. López, O. (1992). **Influencia del estrés en el boxeador durante el entrenamiento y la competencia deportiva.** Tesis inédita. Universidad de San Carlos; Guatemala.
26. Lou, O. (1984). **La salud mental en la empresa.** Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
27. Marshall, J. (1994). **Motivación y emoción.** Madrid: McGraw Hill.
28. Maselli, G. (1996). **Beneficios del modelo de pruebas y de la relajación previa a evaluaciones.** Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad de San Carlos; Guatemala.
29. Morris, Ch. (1992). **Psicología, un nuevo enfoque.** (5ª. edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
30. Osterberg, P. (1992). **El estrés en el trabajo.** Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
31. Preiro, J. (1999). **Desencadenantes del estrés laboral.** (1ª. Edición). Madrid: Pirámide.
32. Puertos, H. (2003). **Terapias para estrés.** Disponible en: <http://www.ciudadfutura.com/medicinadelalma/articulos/estres3.htm>. Fecha de consulta mayo 2003.
33. Rojas, E. (1989). **La ansiedad, como diagnosticar y superar el estrés, las fobias y las obsesiones.** (8ª. Edición). España: Ediciones Temas de hoy.
34. Sánchez, V. y Enríquez, G. (1995). **Eficacia de un programa de Psicología Laboral en la disminución de los niveles de estrés de un grupo de receptores pagadores en una institución bancaria.** Tesis inédita. Facultad de Humanidades. Universidad de San Carlos; Guatemala.
35. Schultz, D. (1991). **Psicología Industrial.** (3ra. Edición). México: Mc Graw Hill.
36. Somor, W. (2000). **Estrés en el trabajo.** Disponible en: www.diariosalud.com/noticia.Php. Fecha de consulta marzo 2003.

37. Srivastava, A. (1983). **El rol básico del estrés y la salud mental del empleado de color blanco.** Estados Unidos: 30227 Psychological Abstracts, Volumen 71, No. 11, Noviembre 1984.
38. Tomas, J. (2002) **Estrés Laboral.** Disponible en: <http://psicologiavirtual.tripod.Com/estreslaboral.htm> Fecha de consulta marzo 2003.
39. Travers, CH. (1997). **El estrés de los profesores “La presión en la actividad docente”.** España.
40. Troch, A. (1982). **El Stress y la Personalidad.** Barcelona: Herder.
41. Torres, C. (2006). **Principales efectos del estrés en la salud y la percepción de los agentes de compra de una empresa transnacional de cosméticos.** Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
42. Violani, J. y Marshall, J. (1983). **Los procesos de estrés en policías.** Estados Unidos: 24722 Psychological Abstracts, Volumen 71, No. 9, Septiembre 1984.
43. Werther, W. y Davis, K. (1991). **Administración de personal y recursos humanos.** (3ª. Edición). México: McGraw Hill.
44. Zamore, K., Olivergard, R. y Olsson, A. (1981). **La policía de orden público en Estocolmo introdujo la investigación de efectos sociales y conductuales estresantes.** Estados Unidos: 2728 Psychological Abstracts, Volumen 71, No. 2, Febrero 1984.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Edad: _____ Departamento: _____

Puesto: _____

Tiempo de laborar en la empresa: _____

A continuación se le harán una serie de preguntas las cuales deberá responder de la manera más sincera posible. Sus resultados serán tabulados confidencialmente.

PREGUNTAS REFERENTES A POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

1. Considero que las metas de la empresa están bien orientadas:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

2. Considero que el cumplimiento de acciones correctivas son oportunas:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

PREGUNTAS REFERENTES A FALTA DE DEFINICIÓN DE DIRECTRICES

3. Las directrices están orientadas a trabajar en equipo:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

4. La forma de delegar funciones de mis superiores es la más adecuada:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

PREGUNTAS REFERENTES A HORARIO DE TRABAJO

5. Siempre me da tiempo de realizar todas sus funciones?

Inadecuado _____ Adecuado _____ Muy Adecuado _____

PREGUNTAS REFERENTES A RELACIONES INTERPERSONALES CON SUBALTERNOS

6. Considero la comunicación formal dentro de la empresa es oportuna:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

7. Considero que todos hacen su mejor esfuerzo para cumplir con el trabajo:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

8. El personal a mí cargo trabaja en equipo:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

9. Creo que las relaciones interpersonales en su área de trabajo son satisfactorias:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

10. La comunicación con mis sub – alternos es adecuado:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

11. Creo que ocurren con frecuencia problemas interpersonales:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

12. Considero que mis subalternos realizan adecuadamente las funciones asignadas:

Inadecuado _____ Adecuado _____ Muy Adecuado _____

PREGUNTAS REFERENTES A SALARIO

13. Pienso que la remuneración salarial es adecuada:

Poco _____ Regular _____ Promedio _____ Mucho _____ Bastante _____

PREGUNTAS REFERENTES A INSTALACIONES Y EQUIPO

14. Considero las instalaciones físicas de la empresa adecuadas:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

15. Creo que tengo todos los útiles necesarios para trabajar:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

16. Las instalaciones donde trabajo poseen suficiente iluminación:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

17. Existe la suficiente ventilación en su área de trabajo:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

18. Considero que los equipos con los que trabajo son de buena calidad:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

PREGUNTAS REFERENTES A RELACIÓN CON JEFE

19. La relación con mis superiores es adecuada:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

20. Mi jefe inmediato es un apoyo cuando existen problemas?

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

21. Mi jefe conoce a fondo los aspectos del trabajo:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

22. Existe una buena relación entre mí jefe y yo:

Poco_____Regular_____Promedio_____Mucho_____ Bastante _____

PREGUNTAS REFERENTES A SATISFACCIÓN LABORAL

23. Creo que están bien distribuidas las funciones en la empresa:

Inadecuado_____Adecuado_____Muy Adecuado_____

24. Creo que me sobrecargan el trabajo

Inadecuado_____Adecuado_____Muy Adecuado_____

25. Considero que la carga de trabajo que tengo asignada es:

Inadecuado_____ Adecuado_____ Muy Adecuado_____

PREGUNTAS REFERENTES A INCENTIVOS

26. Creo que los incentivos hacia los empleados son apropiados:

Poco_____ Regular_____ Promedio_____ Mucho_____ Bastante _____

27. Creo que los reconocimientos dentro de la empresa son:

Poco_____ Regular_____ Promedio_____ Mucho_____ Bastante _____

28. Creo que mis subalternos están incentivados para realizar sus tareas:

Poco_____ Regular_____ Promedio_____ Mucho_____ Bastante _____

COMENTARIOS:

CLAVE

VARIABLE	NO. DE PREGUNTA QUE LA RESPONDE
Políticas organizacionales	1-2
Falta de definición de directrices	3-4
Horario de trabajo	5
Relaciones Interpersonales	6-7-8-9-10-11-12
El salario devengado cubre sus expectativas	13
Instalaciones físicas	14-15-16-17-18
Relaciones con el jefe	19-20-21-22
Satisfacción laboral	23-24-25
Incentivos	26-27-28