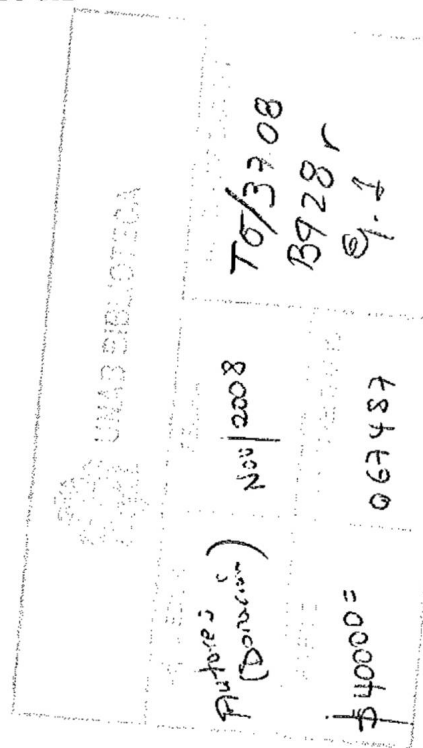


**RELACION ENTRE LA ANSIEDAD COMO REACCION EMOCIONAL DEL
ESTRÉS LABORAL Y ALTOS CARGOS**

MARCELA BUENAHORA STREITHORST

NATHALIA MORENO DE LUCA

PS. EDGAR ALEJO



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA, NOVIEMBRE 2008

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Facultad de Ciencias de la Salud
Programa de Psicología

RELACION ENTRE LA ANSIEDAD COMO REACCION EMOCIONAL DEL ESTRES
LABORAL Y ALTOS CARGOS

Nathalia Moreno De Lúea
Marcela Buenahora Streithorst

Bogotá, 18 de Noviembre de 2008

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Facultad de Ciencias de la Salud
Programa de Psicología

RELACION ENTRE LA ANSIEDAD COMO REACCION EMOCIONAL DEL ESTRÉS
LABORAL Y ALTOS. CARGOS

Presentado a
Ps. Edgar Alejo

Presentado por
Nathalia Moreno De Lúea
Marcela Buenahora Streithorst

Bogotá, 18 de Noviembre de 2008

Tabla de contenido

Resumen.....1

Introducción..... 2

Justificación.....3

Objetivo General.....6

 ObjetivosEspecíficos..... 6

Antecedentes.....7

Marco Teórico.....19

Operacionalizacion de variables.....34

Hipótesis de Investigación.....37

Marco Metodológico.....38

Resultados..... 4 4

Discusión.....49

Conclusiones.....52

Sugerencias..... 54

Anexos.....56

 Anexo 1..... 51

 Anexo 2..... 60

 Anexo 3..... 61

 Anexo 4..... 63

Bibliografía..... 75

Resumen

Las ciencias sociales en búsqueda permanente de soluciones y estrategias que resuelvan problemas y dificultades a nivel individual y social, se encaminan en el estudio del estrés laboral y de cómo este afecta cada aspecto del ser humano. En la actualidad, el mundo laboral es más exigente y competitivo, involucrando directamente a los trabajadores de las diferentes compañías, pidiendo el máximo de sus esfuerzos y capacidades. El estrés laboral ocurre cuando estos trabajadores, no logran dar respuestas adecuadas ante dichas exigencias, por el agotamiento de sus recursos de afrontamiento. Esto lleva a que el cerebro produzca diferentes emociones, principalmente la ansiedad, que afectan la vida del trabajador, causando un deficiente desempeño en sus labores. El involucramiento directo de las investigadoras en el ámbito organizacional, motiva la presente investigación. Esta, busca encontrar la relación entre la ansiedad como reacción principal del estrés laboral y los altos cargos dentro de una compañía de confecciones. Se realiza un estudio de cohorte retrospectivo, con una población de cuarenta mujeres, entre los 25 y 50 años, divididas en grupos naturales de cargos altos y medios. El instrumento usado es el test de ansiedad de Hamilton. El análisis de los resultados muestra diferencia significativa entre grupos, es así como la ansiedad parece estar presente en mayor medida en las personas con altos cargos a diferencia de los cargos medios. Los resultados encontrados motivan la realización de planes de intervención y toma de medidas efectivas encaminadas a controlar en el mayor grado posible esta problemática' que tanto desequilibrio causa en los trabajadores.

En la actualidad el mundo laboral acarrea cada vez mas competencias por parte de sus trabajadores, los cuales se enfrentan a altas responsabilidades, decisiones e insatisfacciones, derivadas del espacio organizacional lo que genera "una gran carga síquica". Por tal razón aprender a afrontar las exigencias del mundo laboral es la misión de todo aquel que busca mantener la salud al igual que su trabajo.

Teniendo en cuenta las organizaciones y las condiciones laborales de los colombianos se realiza el presente estudio con el fin de aportar conocimientos validos para mejorar esta situación. Gracias a la asequibilidad de una empresa dedicada a la confección, se tiene en cuenta su población como muestra para ahondar en el tema. Se realizara un estudio de cohorte, en el cual se tendrán en cuenta dos grupos naturales, conformados ambos por mujeres trabajadoras de la compañía anteriormente mencionada, con edades entre los 25 y 50 años. Los grupos serán diferenciados por el cargo que los participantes ocupan dentro de la empresa; un grupo estará conformado por altos cargos y el otro por cargos medios, técnicos u operativos.

Motivadas por el campo organizacional y consientes de una necesidad nacional, las investigadoras pretenden culminar la investigación de tal forma que se pueda tener conocimiento en cuanto a la diferencia entre los dos grupos y poder incentivar la creación de planes de intervención que prevengan y eviten la aparición del estrés laboral que tantas consecuencias negativas trae para el desempeño personal, afectivo y laboral.

**RELACION ENTRE LA ANSIEDAD COMO REACCION EMOCIONAL DEL
ESTRÉS LABORAL Y ALTOS CARGOS**

En la actualidad, el termino estrés, se ha venido mencionando cada vez con mayor frecuencia y se han hecho no solo investigaciones para definirlo y entenderlo sino intervenciones clínicas y psicológicas de las áreas de la salud, encaminadas a bajar estos niveles de estrés que se ha demostrado, nada productivo o saludable trae para la persona que lo padece y que por el contrario, si lleva consigo consecuencias negativas y perjudiciales para el desempeño personal, afectivo y profesional.

El estrés ha sido definido como una reacción o respuesta del ser humano, frente a un estímulo o exigencia exterior, ante la cual el individuo no logra responder de manera adecuada por el agotamiento de sus recursos de afrontamiento, y lleva a que su cerebro produzca fuertes emociones que traen diferentes problemas en los distintos ámbitos de la vida; como emoción negativa más fuerte se encuentra la ansiedad.

Hoy en día son muy pocos los ajenos a este trastorno, ya que diariamente el ser humano está sometido a situaciones tensionantes que afectan todos los aspectos de la vida, como se había mencionado anteriormente, y de esta manera el estrés aumenta por el determinismo ambiental y de igual forma se aumentan los problemas en lugar de las soluciones.

En la vida profesional y laboral también se encuentran casos de estrés y altos niveles de ansiedad, esto se conoce

como estrés laboral y en caso extremo como síndrome de "burn out". Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se define como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación"

En este entorno laboral, el estrés, representa una amenaza para la salud física, emocional y mental de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de organizaciones y de empresas, pues están aumentando los índices de ausentismo, la baja productividad, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos. El estrés en este sentido se convierte en un problema creciente y con un costo personal, económico y social muy importante.

Si bien es cierto que todo trabajo debe generar cierto grado de estrés para que no se torne aburrido o monótono, siendo este el que pondrá un toque estimulante y gratificante en el día a día del trabajo, y que gracias a él se puedan desarrollar aptitudes que no se conocían del individuo e incrementar recursos como la atención, memoria y cierto grado de activación fisiológica, que conllevan, a tener un buen rendimiento y desempeño del individuo que hace aumentar la productividad de la empresa. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento individual que lleva a la pérdida empresarial.

La presente investigación se realiza con el ánimo de estudiar la relación existente entre la ansiedad como reacción emocional del estrés laboral y altos cargos en una empresa de confecciones de proyección internacional. Teniendo en cuenta la jerarquía de dicha organización se tomara como alto cargo de jefe en adelante. Se realizara un estudio de cohorte; el cual tendrá como participantes a 40 mujeres trabajadoras de la compañía de confecciones, con edades entre los 25 y 50 años; divididas en dos grupos de la siguiente manera: el primer grupo estará conformado por 20 mujeres que ocupan altos cargos dentro de la compañía como jefe de departamento de corte, jefe de puntos de venta, administradores de puntos de venta diseñador, supervisor y directivos. El segundo grupo estará conformado por 20 mujeres que ocupan dentro de la compañía cargos medios, técnicos u operativos, como operadorarios de maquina plana, fileteadores y maquina de dos agujas, auxiliar y vendedoras.

Ahora bien, se pretende que una vez culminada la investigación, se pueda tener conocimiento acerca de la diferencia de grupos, en cuanto a los hallazgos del nivel de ansiedad, y así llegar a conclusiones que permitan corroborar la hipótesis de investigación o por el contrario demostrar que en este caso empresarial y en esta población en específico, la diferencia de grupos no resulta significativa.

Objetivo General:

Determinar la asociación existente entre ansiedad como reacción principal del estrés laboral y los altos cargos, en una empresa de confecciones exportadora, de la ciudad de Bucaramanga•

Objetivos específicos:

- ® Realizar un estudio de cohorte, diferenciando a los participantes de los dos grupos de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la compañía.
- Determinar la frecuencia de la ansiedad en los participantes de ambos grupos.
- ® Comparar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, de los dos grupos.
- Analizar los resultados, con el fin de corroborar o descartar las hipótesis planteadas.

Antecedentes de investigación

La presente revisión bibliográfica busca incluir en este estudio, investigaciones acerca del tema, con el fin de no ignorar los resultados obtenidos anteriormente y dar a conocer el contexto actual en el que se encuentra la ansiedad laboral.

El origen del estrés esta dado en una época antigua al contrario de lo que muchos creen. Fue Hipócrates quien sostuvo la existencia de "un poder curativo de la naturaleza" es decir la puesta en marcha de mecanismos fisiológicos, buscando defender al ser humano de las agresiones externas. Luego en el siglo XIX Bernard, Haldane y Hans Selye realizaron las primeras investigaciones, que permitieron a Selye definir los síntomas característicos denominándolo "síndrome general de adaptación".

El estrés como fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación de materiales ha sido tomado de la física. Selye en 1926 incluyo el término estrés en las ciencias de la salud modificando su significado. "Estrés" empezó a tener el concepto de la respuesta del organismo al estímulo, de este modo "estrés" describe la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

El concepto de estrés ha variado según las teorías de los investigadores dentro de los que se destacan Mac. Grath en 1970 quien lo definía como un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en la que el fracaso, ante esta demanda, posee importantes consecuencias. Por su parte Lazarus y Folkman en 1984 llegan a la conclusión de que el estrés psicológico es la consecuencia del desequilibrio que se da entre las

demandas del ambiente y los recursos que tiene el humano para satisfacerlas. Según estos dos personajes hay que tener en cuenta dos cuestiones claves: la valoración de la situación y el afrontamiento que el individuo hace de ellas. La evaluación, es el proceso por el que el individuo valora las situaciones dependiendo de sus habilidades y las experiencias sobre la situación. Afrontar, son los esfuerzos cognitivos y conductuales que tiene que realizar una persona para enfrentarse a los acontecimientos externos e internos de forma continua.

González Cabanach, pone de manifiesto en 1998 como los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y "desenganche social", fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayuda, sentimiento de abandono por parte de los amigos y retraimiento social, al sentirse ciudadanos improductivos y dependientes.

En un contexto mundial es posible mencionar que en Los Estados Unidos y algunos países europeos a quedado claro un incremento de las demandas legales de los trabajadores a las empresas en relación con los daños producidos por el estrés laboral.

Un análisis realizado por el Consejo Nacional de Compañías de seguro, estudiaron las demandas realizadas en tres estados de U.S.A y se encontró que las demandas por problemas mentales sin relación con daños físicos comenzaron a aparecer a finales de los años 70 y representaban el 2.5 % de las demandas por enfermedad en 1983. Las mujeres representaban el 50% de esas demandas entre 1980 y 1984, comparado con el 24% de otro tipo de demandas.

Por otro lado en España se han producido cambios sobre la salud laboral. Se reconoce los posibles impactos negativos sobre la salud mental. Se ha llevado a cabo un estudio el cual permitirá clarificar en que medida el estrés es causa de enfermedad laboral y responsabiliza a las empresas de tal forma que tengan que compensar a sus trabajadores afectados.

En distinta situación económica y política se encuentra Cuba. Las actuales condiciones resultan influidas por los efectos de la crisis económica que influye sobre el entorno laboral, como parte de la realidad social, haciéndola aun mas compleja, por cuanto genera situaciones complejas para las organizaciones y sus recursos humanos, tanto en lo referido al cumplimiento de las tareas como por las tensiones internas que se generan y las características de las relaciones con su entorno. Al igual las necesidad de enfrentar la crisis económica provoca la adopción de diferentes medidas tales como las de carácter organizativo que generan por ejemplo redimensionamiento de organizaciones, cambios en la misión, visión, objetivos y estrategias; aparición de nuevas organizaciones y la introducción de la tecnología que implica variaciones en las condiciones y exigencias laborales. Según lo anterior, el trabajador se encuentra ante situaciones que resultan de alta demanda, en muchas ocasiones desconocidas, en cierto sentido inciertas, en algunos casos pueden provocar desconfianza, o no sentirse preparado para enfrentarlas. Al igual el entorno social es complejo con situaciones nuevas, cambiantes y de alta significación en aspectos de importancia que orientan el desempeño de los diferentes roles al interior de la sociedad.

Las problemáticas de los diferentes países facilitan la aparición de agentes estresantes o pueden convertirse en

si mismas en propiciadoras de estrés. Por lo anterior es de particular importancia para la gestión de recursos humanos de las organizaciones brindar atención y medidas preventivas a aquellos factores que pueden convertirse en agentes estresores.

La revista médica de Chile en el año 2002, realiza una investigación que supone una relación entre estrés laboral y salud en ejecutivos chilenos. Dentro de esta investigación se consideran y tienen en cuenta 5 estresores principales productores de ansiedad y por consiguiente de estrés laboral que son como primera instancia el rol gerencial, lo cual concuerda con el presente estudio realizado ya que se tendrán en cuenta cargos gerenciales en los cuales se considera que se obtendrán niveles mayores de ansiedad. Esta investigación en Chile llega a varias conclusiones, la primera de ellas es que el estrés laboral no solo está determinado por los diferentes estresores a los que se enfrentan día a día los trabajadores, sino también a las características y rasgos de personalidad de cada individuo; los cargos gerenciales presentan mayores niveles de estrés laboral por ser los directamente responsables de las situaciones laborales y por tener que contar con más y mejores estrategias de resolución de problemas, también porque deben trabajar horas extras y jornadas más pesadas, finalmente muestran como aunque sufren de más estrés laboral, son "mas" sanos, es decir tiene registros de menos asistencia a servicios médicos.

Continuando con un panorama internacional, un estudio desarrollado en Perú sobre estrés ocupacional mostro la proporción de trabajadores que señalaron "sentirse altamente estresados" en 1985, población que se duplico en 1990. Aquellos que manifestaron "tener múltiples enfermedades relacionadas con el estrés" aumento del 13% al

25%. Además, el 69% de los trabajadores encuestados en la investigación de Northwestern National Live señalaron que su productividad se redujo debido a niveles elevados de estrés y "uno de cada tres dice que el estrés en el trabajo es el mayor factor de tensión en sus vidas.

Uno de los inconvenientes que se han observado de las investigaciones anteriores es la falta de claridad del concepto de estrés. En la mayoría de los casos existe una ambigüedad en la definición lo cual no permite tener un campo sólido de antecedentes. Schuler en 1991 menciona que una gran fuente de confusión en la investigación del estrés ocupacional radicaba en el hecho de que algunos investigadores se han centrado en las condiciones laborales y aspectos asociados con las características de un trabajo en particular. Según este mismo personaje, otros han estado principalmente interesados en las consecuencias del estrés relacionado al trabajo. Tales diferencias en los enfoques al estrés en el trabajo han influido de gran forma en los procedimientos que se han usado para medir el estrés ocupacional.

En cuanto a los antecedentes hallados sobre las diferencias de género con relación al estrés se observó que hasta 1980 no existía evidencia relevante de la influencia del género en los síntomas relacionados al estrés laboral. En 1994, Di Salvo, Lubbers, Rossi y Lewis realizaron un estudio de género y estrés relacionado al trabajo en donde observaron que "desde una amplia perspectiva, hombres y mujeres perciben los estresores de manera semejante. No se encontraron diferencias de género en el agrupamiento en general". Matocchio y O'Leary en 1989 llegaron a una conclusión similar basada en los resultados de una evaluación meta-analítica de 15 estudios que examinaban diferencias de género en estrés ocupacional, según ellos

"no existen diferencias según el sexo el estrés ocupacional experimentado ni percibido"

Quienes también revisaron el aspecto del género en esta área fueron Nelson y Quick en 1985, y concluyeron que las mujeres experimentan mayor estrés ocupacional que los hombres debido a la particularidad de las fuentes de estrés de trabajo típicamente enfrentadas por las mujeres: por ejemplo, salarios bajos, bloqueo de carrera, discriminación y estereotipos y la incompatibilidad de matrimonio y trabajo. Aunque no se han encontrado diferencias inherentes al género en las investigaciones de agotamiento relacionado al trabajo, podrían haber diferencias en las causas de agotamiento para hombres y mujeres y en sus estrategias de afrontamiento de los síntomas de agotamiento, escogiendo los hombres estrategias más activas y de afrontamiento directo (Lowman, 1993) .

Aunque Di Salvo y sus colaboradores no encontraron mayores diferencias de género en los agrupamiento genéricos de los estresores de trabajo, señalaron que "la frecuencia de causas específicas de estrés para hombres y mujeres difería en cuatro de los catorce casos". Factores como demasiado o poco trabajo eran doblemente señalados por las mujeres que por los hombres. El estrés relacionado al poder fue mencionado con una frecuencia superior al doble por lo varones.

Se proseguirá con dos estudios que tienen en cuenta la relación entre familia disfuncionales o funcionales con la ansiedad y otro realizado en Alemania el cual comprueba que las relaciones entre padres e hijos son excelentes predictores de trastornos de ansiedad más adelante en la edad adulta. Se tienen en cuenta estas investigaciones ya que una de las variables independientes tenidas en cuenta dentro de este estudio es el número de hijos relacionado

con la responsabilidad que esto significa. Se describen a continuación: En el año 2006, el centro de investigación en psicología, realiza un estudio sobre ansiedad en la familia, diferencia entre familia normal y familia disfuncional. Toma como grupos de estudios, familias "normales" con una media de 36 años a las personas entrevistadas y una media de 4 integrantes por familia. Por el contrario las familias "disfuncionales" tienen una media de 44 años de edad y una media de 5 integrantes por familia dentro de esta fluctúa de 2 a 8 integrantes. Finalizando el estudio llegan a las siguientes conclusiones y resultados: en primer lugar que la ansiedad en la familia es una experiencia en común, las familias disfuncionales generaron mayores niveles de ansiedad, pero también desarrollaron mayor número de recursos para enfrentar sus problemas, las familias disfuncionales son grupos de riesgos epidemiológicos, para la generación de problemas emocionales y sociales, al grado que es posible prever una reacción agresiva, posterior a la frustración de sus expectativas y finalmente aclaran que los resultados obtenidos solo son aplicables a la población estudiada.

Aunque esta investigación no se relaciona directamente con la variable número de hijos, brinda un acercamiento y motiva la búsqueda entre una relación de cantidad de integrantes por familia y la disfuncionalidad o funcionalidad de esta. Notamos que las familias disfuncionales tienen más integrantes en el núcleo familiar y presentan mayores niveles de ansiedad. Podemos pensar que los resultados que se obtengan en la medida de ansiedad están influenciados por la cantidad de hijos que cada participante tenga y por los cuales responda.

El otro estudio del que se hablo anteriormente, se realiza en Alemania con 8232 participantes de diferentes ciudades "European Study of the Epidemiology Mental Disorders"; muestra que los niveles altos de ansiedad que presentan los adultos, pueden ser evitados o prevenidos con una buena interacción familiar con sus padres. Llegan a la conclusión de que principalmente la falta de atención por parte de la madre está relacionada con todos los tipos de trastornos de ansiedad considerados, es así como resulta importante y relevante observar el núcleo familiar en especial la relación de padres e hijos pues puede estar influyendo directamente con los trastornos de ansiedad medidos en la presente investigación.

Ahora bien, una investigación realizada por medio de la aplicación de Job Stress Survey "encuesta de estrés laboral" el cual evalúa la intensidad o severidad percibida de 30 eventos estresores y cuan a menudo ocurren en una variedad de puestos ocupacionales, dejan como resultado un gran aporte para los futuros estudios. Dicho estudio, examino la evidencia de los efectos adversos del estrés en el trabajo, en la productividad del empleado, ausentismo, cambio o rotación laboral excesiva y problemas médicos relacionados al estrés. Los costos directos o indirectos para los trabajadores y empleadores fueron destacados. La teoría de la Adaptación Persona-Ambiente y otras conceptualizaciones actuales del estrés ocupacional fueron brevemente revisadas y algunos instrumentos utilizados para medir el estrés en el trabajo fueron críticamente evaluados.

Este estudio, evidencio que la ambigüedad e inconsistencia en las teorías prevalentes de estrés en el trabajo se reflejan en un amplio rango de contenidos

heterogéneos que se evaluaron por medidas de estrés ocupacional. La confusión en la investigación del estrés ocupacional ha resultado también del hecho de que algunos investigadores se han centrado en las presiones de trabajo, mientras que otros sean centrados principalmente en las consecuencias del estrés relacionado con el trabajo. La importancia de desarrollar buenos instrumentos de diagnóstico para evaluar las presiones específicas de trabajo y los factores organizacionales que contribuyen al estrés en el trabajo, es ahora reconocido como una prioridad central por los investigadores del estrés ocupacional.

Además, otro de los aportes relevantes del estudio, fue la muestra de inconsistencias en la investigación de las diferencias de género en el estrés ocupacional los cuales se atribuyeron a los problemas de muestreo y limitaciones en los instrumentos que se habían utilizado para medir el estrés en el trabajo. Es por lo anterior que este estudio, propuso la realización de más investigaciones con el instrumento de JSS en los cuales notaron grandes cualidades y ventajas. (Spielberger; Reheiser, 1998)

Centrándonos en Colombia, el último reporte acerca del tema, lo aportó "elempleo.com" entidad que durante dos semanas consulto por medio de Internet a 3 mil empleados y 4 mil compañías sobre la existencia de estrés en sus entornos laborales.

El 58% de las empresas participantes en el sondeo, aseguraron que si perciben problemas de este tipo en su recurso humano, en contraste con el 3.5% que no los identifica y el 37.8% que solo algunas veces nota su influencia.

Respecto a los empleados encuestados, cerca de la mitad ha sido afectado por estrés laboral en algunas ocasiones, el 43.9% admite que su anterior o actual trabajo le produce estrés y únicamente el 7.9% restante dice no haberlo sentido.

En este sentido uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen desempeño de las compañías, según el estudio de elempleo.com, es el estrés laboral.

En la consulta realizada, para las compañías las manifestaciones mas frecuentes de estrés laboral son: desorganización en un 49%, conflicto entre compañeros en un 48.6%, bajo rendimiento un 45.8%, incumplimiento de tareas 44% y ausencias contantes por enfermedad un 43.5%.

Por su parte, el 59,8% de los empleados encuestados coincide en que preocupación, temor, inseguridad, pérdida de control o inconvenientes para decidir, pensar y concentrarse hace parte de los indicios que revelan estrés en sus carreras. El segundo lugar en el ranking de las señales que alertan a un colombiano estresado están manifestaciones físicas como sudoración, tensión muscular, dolor de cabeza, molestias estomacales o dificultades respiratorias, con el 36,9%. La última posición de 'síntomas' es ocupada por movimientos repetitivos, parálisis, tartamudeo, llanto, alto consumo excesivo de comida, bebida o cigarrillos con solo el 2,8% de los votos.

Al respecto, Giovanna Romero, ejecutiva de Cuenta en elempleo.com, puntualiza algunos de los factores que llevan a los trabajadores a incurrir en este tipo de conductas "Antes que los síntomas de estrés se presenten y perjudiquen el bienestar del empleado y la empresa es

necesario identificar aspectos como competencia desmedida, condiciones no saludables del lugar de trabajo, escasez de herramientas para desarrollar tareas, excesiva carga laboral, ausencia de motivación y falta de proyección profesional, entre otras", asegura Romero.

Precisamente, los resultados de la consulta de elempleo.com demuestran que los trabajadores en Colombia se ven altamente afectados por retrasos de otras áreas o personas (45,3%), presiones para finalizar actividades (44,1%) y cantidad desmedida de trabajo (43 %).

Otras raíces del estrés laboral en el país son colaboración insuficiente de jefe y colegas, reconocimiento nulo por parte de superiores inestabilidad, instalaciones peligrosas o inadecuadas y acoso de otros trabajadores. Tanto el trabajo individual como el ejercicio global de la compañía se perjudican por la existencia de estrés. Así lo ratifican los empresarios consultados que perciben esta enfermedad como un problema compartido que compete al empleado y la empresa en igualdad de responsabilidades.

Según la ejecutiva de cuenta de elempleo.com, "la relación empleado-empresa es sistemática, es decir que uno no funciona sin la colaboración del otro y los dos de ven impactados por las falencias de cada cual. Pasa lo mismo con problemáticas como la del estrés". De hecho, solo el 5.7% de las compañías encuestadas piensa que es un fenómeno que debe atender, de forma exclusiva, la empresa y únicamente el 2.5% lo considera una contrariedad que depende del empleado.

Como consecuencia, el estrés laboral perjudica el desempeño de los empleados al deteriorar el clima

organizacional, disminuir la productividad y generar desgaste por conflicto con colegas o compañeros.

Además según Lozano, "la imagen corporativa, el reconocimiento y la competitividad de la compañía en el mercado laboral se verán seriamente expuestos si los empleados no responden sus exigencias a causa del estrés".

La investigación anteriormente mencionada, publicada el 18 de agosto de 2008, permite observar el contexto nacional en cuanto al estrés laboral, y las necesidades de los empleados y organizaciones. Esta problemática surgida y que se desarrolla al interior de las empresas, tiene sus consecuencias en todos los ámbitos de quienes padecen el estrés laboral. Del mismo modo, la prevención dada por parte de las organizaciones no solo debe surgir como una medida para contribuir a la salud del empleado, si no también en beneficio económico y corporativo de los espacios de trabajo.

Marco Teórico

El presente marco teórico tiene como objetivo aclarar los conceptos y los términos que serán utilizados durante la investigación, con el fin de hacer claridad teórica y lograr la comprensión del estudio que se pretende llevar a cabo. En primer lugar se hablara acerca de lo que es el estrés, haciendo una recopilación de lo que ha sucedido a través de la historia, de donde viene este término, que significa actualmente el decir que una persona sufre de estrés, las fases, como se produce, los síntomas de alerta y muy importante la diferenciación entre estrés positivo y estrés negativo. Una vez realizada dicha revisión se explicara que es la ansiedad, de igual manera como se produce y cuáles son las reacciones comunes de esta; para así mas adelante trabajar sobre la relación que tiene la ansiedad como síntoma y signo directo del estrés. Finalmente se trabajara sobre el estrés laboral, que lo produce, cuáles son sus principales características, que dice la organización mundial de la salud al respecto, porque últimamente se ha hablado tanto de este tema, los factores psicosociales desencadenantes y que consecuencias trae para la vida de las personas y la compañía en la cual se desempeñan.

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más y más todos los días de sus vidas hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día.

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo o exigencia exterior responde con una reacción, esta reacción o respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones producidas en el cerebro que pueden afectar la vida diaria, el cuerpo y todas las tareas que se realizan haciendo que el desempeño no sea posiblemente el esperado y viviendo a diario un estado de tensión que no se logra manejar. Todos estos problemas producidos, debido a las exigencias que enfrenta diariamente el ser humano, se engloban en un solo término que se conoce como "estrés".

La vida y el entorno, en constante cambio, exige continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria. En general se cree que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a la persona, cuando en realidad se sabe que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, la salud, el desempeño académico o profesional, e incluso las relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas.

El término estrés tiene varios significados según el ámbito; por ejemplo en la física y en la arquitectura se refiere a la "fuerza aplicada sobre un objeto que puede deformarlo o romperlo" (Cano, 2002). Por otra parte el estrés es un término adaptado al castellano que proviene de la voz inglesa 'stress', palabra aparecida inicialmente como 'distress' proveniente del antiguo término francés 'desstrese' (Melgosa, 1999) . Más adelante se señala que en la psicología, estrés usualmente se refiere a ciertos "acontecimientos que ocurren cuando nos encontramos en situaciones que implican fuertes demandas para el individuo, las cuales pueden agotar todos los recursos de afrontamiento" (Cano, 2002) .

Este término y su estudio ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Selye en el año 1926, al campo de la psicología, quien lo definió también como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor, y a cualquier situación estresante.

Veamos ahora que se ha dicho y mencionado acerca de los agentes estresores. Estos agentes son todas las situaciones que ocurren alrededor de las personas y que producen estrés, estas situaciones son provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Se llama estresores a todos los factores que originan estrés y se hace énfasis en que el nivel de activación del individuo se estima, como el nivel inicial de una condición de estrés. (Santos, 2004)

También se habla de que dichos agentes estresores se pueden identificar en las siguientes categorías: Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc; Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos; Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo; Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga; Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes; Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios; Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación; Estructura organizacional; Clima organizacional y finalmente estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): Parejas en las que los dos trabajan. (Peiró, 1992).

Ahora bien, trataremos este término y concepto desde el punto de vista de la psicología que es lo que realmente nos importa para la presente investigación y que desde esta disciplina ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo; Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo y como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Cano, 2002)

Este término no solo se define bajo los tres enfoques anteriormente mencionados, también puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta. Cuando la demanda del ambiente y las exigencias, son excesivas frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Las fases dentro de este proceso son definidas por Malagosa como: Fase de Alarma: donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor. Fase de Resistencia: generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación el estrés no logra concretarse. Fase de Agotamiento: producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en

el organismo del sujeto y produce reacciones emocionales negativas como la fatiga, ansiedad y depresión.

Estas respuestas presentadas por los individuos frente a una situación estresante puede ser de dos tipos: respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta o respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación. (Campos, 2006). Se debe tener en cuenta que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas anteriormente mencionadas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

Esto es justamente lo que ocurre actualmente, no hay nadie que sea ajeno a este trastorno ya que diariamente se está sometido a situaciones tensionantes que afectan en todos los aspectos de la vida, como se había mencionado anteriormente, de esta manera el estrés aumenta por el determinismo ambiental y de igual manera se aumentan los problemas en lugar de las soluciones.

También debe tenerse claro y muy en cuenta que el estrés no afecta a todos por igual, este se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo).

El eustres es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Por el contrario el distres es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente se habla de eustrés. Pero en el caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas se esta frente al distrés o estrés negativo, el responsable de que se generen emociones negativas (Santos).

No solo resulta importante tener claro que es el estrés y como se ha definido a través de los años, es importante también tener claro cuáles son los síntomas y señales más frecuentes de este.

Así pues se hablara de cuatro señales principales;

Emociones: ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación. Pensamientos: excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso. Conductas: tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas; aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas; mayor predisposición a accidentes; aumento o disminución del apetito. Cambios físicos: músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada o palpitaciones, temblores, boca seca.

Se proseguirá con el concepto de ansiedad, para así mas adelante relacionarlo directamente con estrés, las revisiones realizadas muestran a la ansiedad como la respuesta emocional negativa mas relevante producidas por el estrés, o por lo contrario una consecuencia antes de la

producción y activación del estrés en una persona. Veamos lo que dicen los autores.

La ansiedad (del latín *anxietas*, angustia, aflicción) es un estado que se caracteriza por un incremento de las facultades perceptivas ante la necesidad fisiológica del organismo de incrementar el nivel de algún elemento que en esos momentos se encuentra por debajo del nivel ¹ adecuado¹; o por el contrario, ante el temor de perder un bienpreciado. Es por esto que también puede definirse como un sentimiento de recelo o de miedo. La fuente de este desasosiego no siempre se sabe o se reconoce, lo cual se puede añadir a la angustia que se siente.

La ansiedad tiene diversos síntomas, tal vez los más comunes consistan en hiperactividad vegetativa que se manifiesta con taquicardia, taquipnea, midriasis, sensación de ahogo, temblores en las extremidades, sensación de pérdida de control o del conocimiento, transpiración, rigidez muscular, debilidad muscular, insomnio, inquietud motora, dificultades para la comunicación, pensamientos negativos y obsesivos, etc. La ansiedad se puede manifestar de tres formas diferentes; a través de síntomas fisiológicos, cognitivos y conductuales. Estos hacen referencia a tres niveles distintos, los cuales pueden influirse unos en otros. Es decir, los síntomas cognitivos pueden exacerbar los síntomas fisiológicos y estos a su vez disparar los síntomas conductuales.

Es importante resaltar que sucede a nivel fisiológico cuando alguna situación produce ansiedad y de esta manera comprender el porqué de los síntomas de la misma. Ante diferentes situaciones, el organismo pone a funcionar el sistema dopaminérgico. Por ejemplo, cuando el organismo considera necesario alimentarse, este sistema entra en

funcionamiento, liberando señales de alerta a todo el sistema nervioso central. Cuando se detecta una fuente de alimento para la cual se requiere actividad física, se disparan los mecanismos que liberan adrenalina, forzando a todo el organismo a aportar energías de reserva para la consecución de una fuente energética muy superior a la que están invirtiendo para conseguirla, y que normalizará los valores que han disparado esa 'alerta amarilla'. En esos momentos el organismo, gracias a la adrenalina, pasa a un estado que bien pudiéramos llamar de 'alerta roja'. El sistema dopaminérgico también se activa cuando el organismo considera que va a perder un bien preciado o que está frente a un peligro. En esta situación, el organismo entra en alerta amarilla ante la posibilidad de la existencia de una amenaza, que no es lo mismo que cuando la amenaza pasa a ser real, pues en ese caso lo que se libera es adrenalina.

Desde este punto de vista biológico, la ansiedad es algo sano y positivo que ayuda en la vida cotidiana, siempre que sea una reacción frente a determinadas situaciones que tengan su cadena de sucesos de forma correlativa: Alerta amarilla => Alerta roja => consecución del objetivo. Si la cadena se rompe en algún momento y esas situaciones se dan con bastante asiduidad, el organismo corre el riesgo de intoxicación por dopaminas o por catecolaminas.

A manera de resumen y hablando de forma general se considera que la ansiedad es una condición que existe de por vida en cierto grado. En algunos casos y dependiendo del nivel de ansiedad es necesario recibir tratamiento especializado, mas no todas las personas responden a los tratamientos para el manejo de esta, o trastornos relacionados, mas sin embargo un porcentaje importante de

las personas que sufren de ansiedad, pueden lograr una recuperación parcial o casi completa a largo plazo con la ayuda de la terapia psicológica (terapia cognitivo-conductual). Se cree que la prognosis de la ansiedad se ve afectada por la creencia común (posiblemente una creencia negativa e incorrecta) por parte de los padecientes de que su condición es especialmente grave, más grave que la de cualquier otra persona que se haya recuperado.

Es necesario que ahora se hable de la relación simple pero importante que existe entre ansiedad y estrés, cuando se habla de estrés siempre se escucha hablar de ansiedad y viceversa, a continuación veremos porque ocurre esto.

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Vemos entonces que se entiende en este sentido ansiedad como la reacción emocional más fuerte del estrés.

Finalmente se hablara acerca de estrés laboral, un tema muy investigado y estudiado en la última década por la incidencia que han tenido los abusos y los cuales se han denunciado al respecto.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) , el estrés laboral se define como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación"

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997) . No solo se habla de estrés laboral, sino de un nivel mas "avanzado de este" que se considera como el síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002) .

En ocasiones se observa que la preparación que se da a grupos de profesionales para afrontar el estrés y las situaciones que conllevan a altos niveles de ansiedad, no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales y cotidianas de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un

sentimiento de fracaso personal o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento (recordemos que el hablar de estrés laboral es hablar del mismo estrés anteriormente trabajado, solo que aplicado al ámbito laboral).

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. En algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones;

Así mismo puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993) a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano y Miguel Tobal, 1994).

Finalmente el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano y Miguel Tobal, 1995). El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

Todas estas consecuencias anteriormente nombradas, aumentan su grado de importancia cuando comienzan a interferir en el trabajo. Lo más común es que la persona con estrés laboral comiencen una cadena de situaciones que ponen en riesgo su labor, tales como el aumento de ausencias, falta de dedicación en su labor, disminución del rendimiento y la productividad, aumento de las quejas de clientes y compañeros y, finalmente el deterioro de la imagen, tanto de la persona como de la empresa.

Ahora bien para continuar con la revisión, se ha hablado de algunos tipo de estrés laboral que se revisaran a continuación: Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros. Existen dos tipos de estrés laboral: El episódico que es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo 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 y responsabilidades y decisiones muy importantes. El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Finalmente se darán algunas aclaraciones acerca de los factores de riesgo que a nivel laboral y en la vida profesional pueden incidir en la reacción de estrés laboral y deteriorar el desempeño de los profesionales en las diferentes empresas e instituciones laborales.

Existen factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

En el 2002 se hace una revisión que señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto. Sin embargo algunos factores psicosociales que causan estrés laboral son: exceso y falta de trabajo; Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás; Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando; Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral; No tener oportunidad de exponer las quejas; Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones; Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan; Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo; Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral; Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión; Exposición a la violencia, a

amenazas o a intimidaciones; Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas; No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales; Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas; Cualquier combinación de los factores anteriores. (Cano, 2002).

Operacionalización de variables y formas de control

Las variables consideradas para el presente estudio son:

o Variable dependiente:

Ansiedad, entendida como reacción emocional principal del estrés laboral. Definida como la interrupción del continuum emocional que se expresa por medio de una sensación subjetiva de tensión, nerviosismo e inquietud y que está asociada a la activación del sistema nervioso autónomo.

• Variable Independiente o causal hipotética:

Cargo ocupado dentro de la compañía. Se tiene en cuenta la jerarquía dentro de la misma, la cual diferencia por funciones, responsabilidades, personal a cargo, etc. cargos altos, medios, técnicos u operativos.

Variables de control:

- o Edad: Se ha definido un rango de edad entre 25 y 50 años por ser las edades comunes de las personas que ocupan los cargos en la compañía, tenidos en cuenta en la investigación.
- o Hijos: Teniendo en cuenta que la responsabilidad y el compromiso de mantener y responder de manera afectiva y económica por otros, puede ser una fuente adicional de ansiedad, es preciso describir esta variable y tenerla en cuenta dentro de la investigación.
- o Estrato socioeconómico: Entendidos como la clasificación de los inmuebles residenciales de acuerdo con los lineamientos del DAÑE, el cual tiene en cuenta el nivel de ingresos de los

propietarios, la dotación de servicios públicos domiciliarios, la ubicación (urbana, rural), asentamientos indígenas, entre otros. En la mayoría de los casos los estratos bajos presentan mayores dificultades para satisfacer necesidades básicas, siendo esto una posible fuente de ansiedad.

- Estado civil: Dentro de esta variable se tendrá en cuenta si el participante es soltero, vive en unión libre, casado, separado, divorciado o viudo. El estado civil puede interferir en los niveles de ansiedad por las responsabilidades económicas necesarias de suplir, la ausencia o presencia de apoyo emocional, el estar en compañía o en soledad, entre otras condiciones. Por esto resulta indispensable su control.
- Sustancias psicoactivas: El consumo de las anteriores, podría producir cambios en el comportamiento de las personas, razón por la cual no se incluirán en el estudio aquellas personas que afirmen ante la pregunta ¿Consume usted alguna sustancia psicoactiva?
- Trastorno psicológico: No se incluirán en los sujetos participantes aquellos que padezcan algún tipo de trastorno psicológico, ya que esta variable podría contaminar la medición de la ansiedad.
- Ciudad: Se tendrán en cuenta dos ciudades, en las que se encuentra la empresa; Bogotá y Bucaramanga, resulta preciso medir esta variable, por la calidad de vida que las personas en cada una de ellas llevan y que cada ciudad ofrece.

- o Antigüedad: Se mide esta variable teniendo en cuenta el número de meses que el empleado lleva laborando en la empresa.
- o Ingresos: Se controla esta variable, considerando que uno de los factores que pueden generar en una persona ansiedad es la falta de dinero para suplir necesidades.
- o Nivel Educativo: Teniendo en cuenta que para el desarrollo de algunas actividades dentro de la compañía, resultan necesarios conocimientos específicos, la falta de estos puede ser un factor de ansiedad, es por esto que se mide la presente variable.
- o Personas a cargo: El número de personas a cargo por las que se responde al interior de la empresa puede ser un factor estresor o de ansiedad.

Hipótesis*Hipótesis de Investigación*

La comparación de los resultados de la medición de ansiedad entre el grupo de altos cargos y el grupo de cargos medios, técnicos u operativos, muestra una diferencia significativa, siendo mayor la frecuencia ansiedad en el grupo de altos cargos.

Hipótesis Alterna

La comparación de los resultados de la medición de ansiedad entre el grupo de altos cargos y el grupo de cargos medios, técnicos u operativos muestra una diferencia significativa, siendo mayor la frecuencia de ansiedad en el grupo de cargos medios.

Hipótesis Nula

La comparación entre los resultados de la medición ansiedad entre ambos grupos, no muestra diferencia significativa entre la variable medida y el cargo ocupado dentro de la compañía.

Marco Metodológico

Diseño

Para la presente investigación se realizara un cuasi experimento. Estos son una derivación de los estudios experimentales, en el cual los grupos de participantes, no están asignados aleatoriamente. En dichos casos, los grupos no son formados por el investigador, sino que estos, ya están formados antes de la investigación o estudio, a estos grupos se les llaman "grupos intactos". Es por esto que el método resulta útil para estudiar problemas en los cuales no se puede tener control absoluto de las situaciones, pero se pretende tener el mayor control posible, aun cuando se estén usando grupos ya formados. En este, se realiza una medición de un aspecto de los participantes, que es conocido como la variable dependiente; sin embargo por las características del diseño no es posible inferir con certeza una relación causal entre variable independiente y dependiente.

Se escoge este tipo de estudio por las características de la población, ya que se tendrán en cuenta dos grupos ya formados "grupos intactos" (cargos altos y cargos medios), los cuales no son asignados aleatoriamente, y no han sido ni serán manipulados por las investigadoras. Es así como el cargo será la variable independiente. Ahora bien, se medirá en los participantes el nivel de una "característica" en este caso la ansiedad, la cual será la variable dependiente.

Existen varios tipos de estudios cuasi experimentales, esta investigación en particular será de tipo natural. Este tipo de experimento se desarrolla en la población sin que

medie ninguna intervención intencionada; es decir las investigadoras no decidirán y tampoco intervendrán en la asignación de cargos altos o medios a los participantes, esta asignación se da de forma natural o circunstancial. Después se mide la presencia, como se habla mencionado anteriormente, de la característica, ansiedad; con el fin de evaluar el efecto de la intervención no intencionada en dicha característica.

Participantes

La presente investigación se llevara a cabo con una población de 40 mujeres que trabajan actualmente en una compañía de confecciones de disfraces de la ciudad de Bucaramanga, con edades entre los 25 y 50 años. Esta población se dividirá en dos grupos ya existentes. Para el primer grupo se tendrán en cuenta 20 mujeres que ocupen dentro de la compañía un cargo alto, como jefe del departamento de corte, jefe de puntos de venta, administradores de puntos de venta diseñador, supervisor y directivos. El segundo grupo estará conformado por 20 mujeres que ocupan dentro de la compañía cargos medios, técnicos u operativos, como operarios de maquina plana y de dos agujas, fileteadores, auxiliar y vendedoras. Esta distinción se hace teniendo en cuenta la jerarquía ya existente dentro de la compañía.

Resulta importante aclarar que no se tendrán en cuenta dentro de la investigación, aquellas mujeres que en la encuesta demográfica contesten si a alguna de las siguientes preguntas: ¿Consume usted sustancias psicoactivas? Y ¿Está usted diagnosticada con algún trastorno psicológico? Pues cualquiera de estas dos variables contaminaría la medición de la variable

dependiente y al incluirla se podría cometería el error de atribuir el nivel de ansiedad de estas personas, a las responsabilidades laborales o tipo de trabajo y se estaría desconociendo que el hecho de consumir sustancias psicoactivas o tener un trastorno ya diagnosticado de por si acarrea altos niveles de ansiedad.

Instrumento

Para el presente estudio se escoge por conveniencia y disponibilidad, el test psicométrico de ansiedad de Hamilton (HRSA) este, es una escala de heteroevaluación, propuesta por Hamilton en 1959 encaminada a explorar el área del estado de ansiedad. Hamilton en esta, define ansiedad como la interrupción del continuum emocional que se expresa por medio de una sensación subjetiva de tensión, nerviosismo e inquietud y que está asociada a la activación del sistema nervioso autónomo. El test está constituido por categorías de síntomas mediante los cuales se explora la ansiedad, la tensión, los síntomas neurovegetativos y somáticos. El test consta de 14 reactivos, los cuales deben contestarse según la intensidad en que cada una de las emociones o reacciones que allí se proponen, se presentaron en el último mes; con indicadores del 0 al 4, siendo 0 ausente y 4 muy grave. El test se califica contando los puntos obtenidos por la persona al marcar las diferentes intensidades, y aunque carece de valor diagnóstico sin una evaluación por un especialista, da un indicio de si el nivel de ansiedad supera la normalidad, aconsejando consultar a un especialista en caso de que el puntaje sea mayor a 8, pues es probable que la persona este padeciendo un trastorno de ansiedad. Sin embargo para cada uno de las preguntas hay un puntaje e interpretación individual que

indicara en que área la persona se encuentra mayor afectada.

Procedimiento

Se describirán en primera instancia las etapas generales de la investigación, y posteriormente se detallara de manera más explícita el acercamiento, aplicación de instrumento y análisis de resultados.

Para el desarrollo del presente estudio fue necesario llevar a cabo diferentes pasos que permitieron su culminación y presentación como proyecto de grado.

Las etapas del desarrollo de la presente investigación se muestran en la siguiente tabla con su respectiva descripción:

Tabla 1: *Etapas del estudio*

ETAPA	DESCRIPCION
Etapa inicial	Se realizo el planteamiento del tema, teniendo en cuenta su importancia en el ámbito laboral. Asi mismo se realiza el planteamiento del problema y de los objetivos, que dieron pie a la búsqueda de información a través de las diferentes fuentes, en especial la biblioteca Luis Ángel Arango en la ciudad de Bogotá.

Etapa intermedia	Con la base que se obtuvo de la primera etapa, se desarrolló la metodología de investigación, su diseño y la definición de la muestra poblacional. Así mismo se contactó con el gerente de la compañía, quien permitió el ingreso a la misma y la aplicación del instrumento correspondiente.
Etapa final	Ya recolectada la información, se procede al análisis e interpretación de los resultados hallados con respecto a los niveles de ansiedad de la muestra poblacional, por medio del uso del programa estadístico SPSS. Por último se lleva a cabo la elaboración del documento final y la sustentación ante los respectivos docentes de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Ahora bien, el procedimiento que se lleva en la selección de participante, aplicación del instrumento y análisis de resultados es el siguiente: Una vez escogida la población, se hace el primer acercamiento individual en

momentos de disposición de cada una de las participantes. Se explica de manera detallada la investigación que se está realizando, los fines de esta así como también los beneficios que trae consigo para la compañía detectar este tipo de problemáticas.

Se continúa con la lectura del consentimiento informado y la posterior firma de este, si el individuo decide participar en el estudio. En caso de participar se pedirá que responda una encuesta demográfica, una vez resuelta, se prosigue a la aplicación del instrumento. Para esta etapa del estudio se destina alrededor de una semana. La aplicación se lleva a cabo de manera individual que al igual que el consentimiento se realizara por disponibilidad de espacio y tiempo de los participantes.

Una vez realizado este proceso con todas las participantes, se califica el instrumento, se tabula y se da paso al análisis de los resultados obtenidos, encaminados a comparar los resultados de los dos grupos, y de esta manera poder determinar, si existe una diferencia significativa o no. Teniendo los resultados, se descartan o se comprueban las hipótesis planteadas para el estudio y finalmente se realizan las conclusiones de la investigación, que buscan el aporte de conocimiento y pautas de prevención en dicha población específica.

Resultados

Con el fin de dar respuesta a las diferentes hipótesis ya expuestas, los datos recolectados son analizados por medio del uso del software SPSS. Así mismo, de acuerdo al diseño del presente estudio, se muestran a continuación los estadísticos utilizados para dar luz a las conclusiones.

En la siguiente tabla, se muestra los estadísticos descriptivos hallados: media y desviación estándar de cada una de las variables tenidas en cuenta en el presente estudio.

Tabla 2: *Estadísticos Descriptivos,*

	Media	Desv. Estándar
Total	20,7	6,174
Cargo	1,5	0,506
Edad	34,6	7,705
Ciudad	1,3	0,464
Estrato	3,275	1,261
Antigüedad	24,525	23,217
Hijos	1,725	1,339
Estado Civil.	1,85	0,893
Ingresos	1,55	0,749
Nivel educativo	2,05	0,986
Personas a cargo	5,35	13,169

El estadístico seleccionado fue una regresión de medias que nos permite ver las correlaciones dadas entre las diferentes variables, reconociendo como correlación importante, la dada entre el cargo de los empleados y la ansiedad que estos presentan, la misma que se presenta en negrilla en la siguiente tabla, y que muestra una correlación significativa.

Las siguientes dos tablas, son arrojadas por la regresión lineal, realizada por medio de la herramienta SPSS.

Tabla 2 y 3: Regresión Lineal

	Total	Cargo	Edad	Ciudad	Estrato	Antigüedad	Hijos	Edo. Civil	Ingresos	Nivel educativo	personas a cargo
Total	.	0,381	0,409	0,338	0,091	0,087	0,045	0,263	0,087	0,031	
Cargo	0,381	.	0,029	0,020	0,000	0,009	0,011	0,364	0,000	0,000	0,013
Edad	0,408	0,029	.	0,479	0,201	0,362	0,001	0,303	0,370	0,018	0,051
Ciudad	0,338	0,020	0,479	.	0,268	0,009	0,371	0,143	0,118	0,185	0,284
Estrato	0,091	0,000	0,201	0,268	.	0,034	0,018	0,356	0,000	0,000	0,008
Antigüedad	0,086	0,009	0,362	0,009	0,034	.	0,357	0,192	0,000	0,002	0,010
Hijos	0,044	0,011	0,001	0,371	0,018	0,357	.	0,414	0,028	0,016	0,318
Estado Civil.	0,263	0,364	0,303	0,143	0,356	0,192	0,414	.	0,380	0,408	0,070
Ingresos	0,086	0,000	0,370	0,118	0,000	0,000	0,028	0,380	.	0,000	0,006

Nivel educativo	0,031	0,000	0,018	0,185	0,000	0,002	0,016	0,408	0,000	0,002
Personas a cargo	0	0,013	0,051	0,284	0,008	0,010	0,318	0,070	0,006	0,002

Correlación de Pearson

	Total	Cargo	Edad	Ciudad	Estrato	Antigüedad	Hijos	Edo. Civil	Ingresos	Nivel educativo	Personas a cargo
Total	1	- 0,049	- 0,038	0,068	0,215	0,220	0,272	0,103	0,219	0,297	0,611
Cargo	- 0,049	1,000	0,302	0,327	-0,743	-0,370	0,359	0,057	-0,743	-0,822	-0,350
Edad	- 0,037	0,302	1,000	-0,009	-0,136	0,058	0,466	0,084	-0,054	-0,331	-0,263
Ciudad	0,068	0,327	- 0,009	1,000	-0,101	-0,370	0,054	0,173	-0,192	-0,146	-0,093
Estrato	0,215	- 0,743	- 0,136	-0,101	1,000	0,291	- 0,334	0,060	0,732	0,773	0,379
Antigüedad	0,219	- 0,370	0,058	-0,370	0,291	1,000	0,060	0,141	0,505	0,456	0,368
Hijos	0,271	0,359	0,466	0,054	-0,334	0,060	1,000	- 0,035	-0,305	-0,339	-0,077
Estado Civil.	0,103	0,057	0,084	0,173	0,060	0,141	- 0,035	1,000	0,050	0,038	0,238
Ingresos	0,219	- 0,743	- 0,054	-0,192	0,732	0,505	- 0,305	0,050	1,000	0,795	0,393
Nivel educativo	0,297	- 0,822	- 0,331	-0,146	0,773	0,456	- 0,339	0,038	0,795	1,000	0,451
Personas a cargo	0,61	- 0,350	- 0,263	-0,093	0,379	0,368	- 0,077	0,238	0,393	0,451	1,000

También ha de tenerse en cuenta los coeficientes hallados, por medio de la regresión anteriormente ya descrita.

Tabla 4 : *Coefficientes de correlación*

Modelo		Coeficientes				t	Sig.
		coeficientes no estandarizados	Error tip	Beta	coeficientes estandarizados		
1	(Constante)	-0,9588	7,671			-0,125	0,90138977
	Cargo	6,87333	3,057	0,5638		2,24841	0,03231928
	Edad	-0,0241	0,133	-0,03		-0,1806	0,8579312
	Ciudad	-0,127	1,921	-0,01		-0,0661	0,9477482
	Estrato	0,51424	1,054	0,105		0,48774	0,62940199
	Antigüedad	-0,0298	0,043	-0,112		-0,6855	0,49848005
	Hijos	1,70929	0,702	0,3709		2,43661	0,02119802
	Estado Civil.	-0,4365	0,901	-0,063		-0,4843	0,63180859
	Ingresos	0,84146	1,979	0,1021		0,42523	0,67380772
	Nivel educativo	3,17319	1,77	0,5067		1,79261	0,08347307
	Personas a cargo	0,26989	0,069	0,5757		3,8912	0,00053714

Finalmente, se observa que en los resultados hallados las variables de cargo, número de hijos y personas a cargo, muestran correlación significativa con la variable dependiente: Ansiedad.

Los resultados encontrados, sin duda proponen una discusión acerca del presente estudio.

Discusión

El presente estudio se planteo teniendo en cuenta una situación nacional e internacional, en donde a través de los antecedentes se manifiesta la presencia de ansiedad laboral. Al conocer las consecuencias en casi todos los aspectos del ser humano, surge la necesidad de conocer los factores que contribuyen a la presencia o aparición del estrés laboral, teniendo en cuenta que su característica principal es la ansiedad.

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta que el contexto en el que se presenta es el laboral, se realiza el presente estudio que pretende comparar la ansiedad laboral en empleados con diferente cargo, lo cual impacta en sus labores y responsabilidades, permitiendo la hipótesis de que los cargos altos, por manejar responsabilidades mayores y estilos de vida agitados, presentan mayor ansiedad laboral que quienes se encuentran en cargos menores.

Al finalizar el presente estudio, y con la ayuda de diferentes herramientas propias de la ciencia, los resultados hallados corroboran la hipótesis anteriormente planteada. De tal forma, que debido a que la correlación entre cargos y ansiedad laboral, es de 0.032, un número menor a 0.05, se comprueba que el cargo que una persona desempeñe es un factor de riesgo para desarrollar ansiedad laboral. Así mismo las variables numero de hijos, y personas a cargo, también resultaron significativas con coeficientes de 0.0211 y 0.000537 correspondientemente.

Dado que la variable cargo y la variable dependiente ansiedad, muestra una correlación de 0.032 se permite inferir que el cargo que desempeñan las personas al interior de la empresa, si es un factor que significativamente aporta en la presencia de ansiedad.

Ahora bien, la pregunta es: ¿Cuáles son las actividades que realizan los cargos altos que generan ansiedad?

Realizando una comparación entre los cargos se observa, que hay grandes diferencias. En primer lugar, los cargos altos realizan la mayoría de sus labores con herramientas como el computador y celular, y sus funciones y objetivos diarios se encuentran relacionadas con actividades de logísticas y negociaciones; mientras que los cargos medios en su mayoría tienen herramientas de trabajo como maquinas plana, tijeras, lapiceros, telas, hojas, y demás útiles propios para desarrollar actividades manuales.

Otra diferencia esta ligada al horario de los empleados, mientras que los empleados medios laboran alrededor de 8 a 10 horas diarias, los cargos altos laboral alrededor de 12 horas y en ocasiones llevan trabajo para culminar en la casa.

Ahora bien, continuando con las diferencias entre los cargos altos y medios, esta relacionada con el número de empleados a cargo, variable que en el presente estudio resulto significativa. Lo cual significa que de acuerdo al nivel del cargo las responsabilidades que se adquieren por tener personas a cargo, a quienes dirigir, resulta un factor que influye en el nivel de estrés de los empleados. En este factor resulta interesante notar por lo tanto, que es probable que aquel que responde por el trabajo de si mismo tiene menor ansiedad, que aquellos que no solo dan cuenta a la empresa por el trabajo de si mismos, sino también por el de otros empleados de mandos inferiores a él.

Otros de los aspectos que resultaron significativos en el estudio es el número de hijos que los trabajadores tienen, asumiendo que entre más hijos se tengan las

responsabilidades son mayores y la presión de mantenerlos y hacerse cargo no solo afectiva sino económicamente representan una fuente directa de ansiedad. Parece ser entonces que a mayor número de hijos mayor presencia de ansiedad. Sin embargo, teniendo en cuenta que la variable salario no resulta significativa, es probable que la relación dada entre ansiedad y número de hijos no se deba a la situación económica específicamente, sino a otro tipo de situaciones. A pesar que el presente estudio no se exploró más acerca del tema, es probable que las problemáticas de los hijos, o las relaciones con los mismos aporten significativamente a la presencia de ansiedad en los empleados, sin embargo ha de tenerse en cuenta que dicha ansiedad no correspondería entonces a ansiedad laboral, ya que la variables que generaría la ansiedad en tal caso no pertenece al ámbito laboral, sino al ámbito personal de los sujetos.

Conclusiones

Una vez finalizada la investigación y llevadas a cabo cada una de las etapas destinadas para la misma, se llega a una conclusión general y a algunas sugerencias, encaminadas a aportar conocimiento y generar soluciones para el control y prevención de la problemática estudiada.

Se plantea en un inicio la hipótesis de investigación, encaminada a comprobar que las personas que trabajan en cargos altos dentro de la compañía de confecciones presentan más ansiedad que aquellas personas que laboran en cargos medios, la cual se aprueba después del análisis de resultados.

En un inicio el planteamiento de la hipótesis se da teniendo en cuenta que el hecho de ocupar un alto cargo, trae consigo mas ansiedad por las responsabilidades, el manejo de personal, la toma de decisiones, las consecuencias de sus actos para la compañía, la representación directa ante instancias mayores, entre otras; y se plantea dentro de la misma, que cargos medios presentan niveles de ansiedad más bajos por tener labores operativas y con menores responsabilidades.

Teniendo en cuenta los resultados, la variable cargo no es la única que aporta en la presencia de ansiedad de los empleados, también el numero de hijos y el numero de personas a cargos son factores que afectan en la variable ansiedad.

Resulta necesario para poder generalizar los resultados obtenidos en la presente investigación, realizar de ser posible un experimento puro el cual controle todas las variables de manera efectiva y cuente con una población

mayor para poder llegar a conclusiones significativas y de mayor alcance. En este caso específico y en esta población en particular, resulta importante buscar la manera adecuada de manejar los niveles de estrés, ya que afectan a cada una de las trabajadoras y así mismo a la producción y desempeño de la compañía y dentro de esta.

De igual forma, en cuanto al estudio que acá se presenta, luego de los resultados hallados se ha generado información extra, que podría tenerse en cuenta en caso de una réplica con el fin de mejorar sus alcances y su validez y confiabilidad.

La época temporal en la que se aplicaron las encuestas demográficas y tests, es un factor que debe replantearse. Para esta empresa de confecciones, su nivel más alto de productividad todos los años ha sido en Septiembre, Octubre y Noviembre, y es posible que la alta carga laboral, que se acostumbra a dar durante estos meses genere más ansiedad de la que se da en los empleados en los otros meses del año.

Otro factor es, que es probable que la aplicación de los test según el momento del día, pudiera mostrar mayor o menor ansiedad laboral. La aplicación de los test en este estudio se realizó en los trabajadores en horas diferentes del día, aunque a todos se les realizó mientras se encontraban en jornada laboral.

Así mismo se recomienda revisar el número de empleados a participar en el estudio y de este modo delimitar los alcances del mismo.

Sugerencias

Finalmente se realizan las siguientes sugerencias; en primera instancia, continuar con la medición de ansiedad y poder detectar los factores más importantes para que esta, presente niveles elevados; revisar a través de una evaluación de clima, el ambiente laboral, detectar tratos inadecuados si existen y fomentar la comunicación y el trato cordial con cada una de las personas de la compañía, especialmente con personas de altos cargos.

Contar dentro de la compañía con un departamento de recursos humanos y un psicólogo, ya que dicho departamento llevarla a cabo actividades y prestaría servicios no solo relacionados al trabajo del día a día sino que también fomentaría actividades extras que involucren a familiares y de esta manera poder detectar la problemática con más exactitud al observar la interacción entre familiares y de ser posible fortalecer dicha interacción de manera positiva y asertiva; realizar charlas y talleres que expliquen que es la ansiedad y el estrés laboral y como puede evitarse o controlarse, haciendo referencia específica a las variables que resultan significativas.

Se sugiere llevar a cabo charlas acerca de la planeación en pareja y de las responsabilidades que supone el tener hijos, y capacitación a trabajadoras de altos cargos para enseñar a delegar funciones a sus empleados de cargos medios con el fin de hacer frente a las responsabilidades que manejan y una concientización de que el resultado de estas, afectan en la presencia de ansiedad de sus superiores.

Es necesario contar con la aprobación y colaboración de los directivos de la compañía para realizar un plan conjunto y poder lograr la disminución de niveles de ansiedad dentro de la compañía, así como también de ayuda profesional en la elaboración de dicho plan de intervención, que traerá consigo el mejoramiento del desempeño laboral y personal de cada una de las trabajadoras, activo principal de toda empresa.

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se conoce que el estrés y dentro de este su respuesta emocional mas fuerte, la ansiedad, representa una amenaza para la salud física, emocional y mental de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de organizaciones y de empresas, pues están aumentando los índices de ausentismo, la baja productividad, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos. El estrés en este sentido se convierte en un problema creciente y con un coste personal, económico y social muy importante. Esto ha dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la organización mundial de la salud (OMS) insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Usted ha sido invitado a participar en un estudio, encaminado a detectar los niveles de ansiedad en el ámbito laboral. Antes de que usted decida hacer parte de este, por favor lea cuidadosamente este consentimiento. Haga todas las preguntas que tenga para asegurarse de que ha entendido correctamente los procedimientos del estudio y los fines por los cuales se realiza.

En el estudio participaran 40 personas, que como usted trabajan en la compañía.

Durante este estudio pediremos a usted que conteste dos encuestas, una de las cuales está destinada a identificar la presencia ansiedad y la otra serán preguntas demográficas.

Los resultados y conclusiones obtenidos en este estudio, están encaminados a brindar información importante a la hora de prevenir dicho trastorno, a través de programas de prevención a las poblaciones vulnerables; así como también brindar conocimiento para planes de intervención que ayuden a evitar niveles mayores de ansiedad y por lo tanto prevenir las consecuencias que trae consigo el estrés laboral.

Durante el estudio, su nombre no será revelado ni utilizado en ninguna etapa, su participación no traerá consecuencias negativas y si, por el contrario ayudara a que se prevenga dicho trastorno. La participación suya en este estudio es voluntaria. Usted puede decidir no participar o retirarse del estudio en cualquier momento, dicha decisión no resultará en ninguna penalidad o sanción.

Si tiene alguna duda o inquietud hágasela saber a las encargadas del estudio:

Nathalia Moreno De Lúea 312 305 8926
nathy_deluca@hptmail.com

Marcela Buenahora Streithorst 312 5971201
mabust2003@gmail.com

Consentimiento

Decido voluntariamente hacer parte del estudio y autorizo el uso y la divulgación de la información obtenida en las encuestas realizadas.

Al firmar esta hoja de consentimiento, no se ha renunciado a ninguno de los derechos legales.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Anexo 2

ENCUESTA SOCIO-DEMOGRAFICA

Nombre:

Género:

Edad:

Cargo: Estrato:

Meses en la empresa:

Estado civil:

Soltero Unión libre Casado Separado Divorciado Viudo

Sus ingresos son:

Menor a dos salarios mínimos

Entre dos salarios mínimos a tres salarios mínimos

Mayor a tres salarios mínimos

Nivel educativo:

Bachiller ^ Técnico Profesional Postgrado

Personas a cargo:

Números de hijos:

¿Esta usted diagnosticado con algún trastorno psicológico?

Si No

¿Consume usted alguna sustancia psicoactiva? Si No

Anexo 3

TEST PSICOMETRICO DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Indique la intensidad (frecuencia) con que se cumplen o no, en el ultimo mes, los sintomas que se describen en los siguientes 14 ítems.

0 . Ausente

1. Intensidad leve

2. Intensidad moderada

3. Intensidad grave

4. Totalmente incapacitante

1. Estado ansioso: preocupaciones, temor de que suceda lo peor, temor anticipado, irritabilidad.

2. Tensión: sensaciones de tensión, fatigabilidad, sobresalto al responder, llanto, temblores, sensación de inquietud, imposibilidad de relajarse.

3. Temores: a la oscuridad, a los desconocidos, a ser dejado solos, a los animales, al trafico, a las multitudes.

4. Insomnio: dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño insatisfactorio y sensación de fatiga al despertar, pesadillas, temores nocturnos.

5. Funciones intelectuales (cognitivas): dificultad para, concentrarse, mala o escasa memoria.

6. Humor depresivo: perdida de interés, falta de placer en los pasatiempos, depresión, despertar mas temprano de lo esperado, variaciones anímicas a lo largo del día.

7. Síntomas somáticos musculares: dolores o espasmos musculares, calambres, rigidez muscular, tos, rechinar de dientes, voz vacilante, tono muscular aumentado,
8. Síntomas somáticos sensoriales: zumbido de oídos, visión borrosa, oleadas de frío y calor, sensación de debilidad, sensaciones parestésicas (pinchazo, picazón, hormigueo).
9. Síntomas cardiovasculares: taquicardia, palpitaciones, dolor precordial (en el pecho) pulsaciones pronunciadas, sensación de baja presión, desmayo, arritmias.
10. Síntomas respiratorios: opresión o constricción en el tórax (pecho) sensación de ahogos, suspiros, disnea (sensación de falta de aire o dificultad al respirar).
11. Síntomas gastrointestinales: dificultad al deglutir, flatulencia, dolor abdominal, náuseas, vómitos, heces blandas, pérdida de peso, constipación.
12. Síntomas genitourinarios: micciones frecuentes, micción urgente, amenorrea (falta del periodo menstrual) frigidez, eyaculación precoz, impotencia sexual.
13. Síntomas del sistema nervioso autónomo: boca seca, exceso de enrojecimiento, palidez, tendencia a la sudoración, vértigo, cefaleas (dolor de cabeza) por tensión, erectismo piloso (piel de gallina)
14. Conducta en el transcurso del test: inquietud, impaciencia o intranquilidad, temblor de manos, fruncimiento del entrecejo, rostro preocupado, suspiros o respiración rápida, palidez facial, eructos, deglución de saliva.

Anexo 4

INTERPRETACION DEL TEST DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Escala de Ansiedad de Hamilton		
Nombre del participante: _____		
Fecha de evaluación _____		
1 Ansiedad	Se refiere a la condición de incertidumbre ante el futuro que varia y se expresa desde con preocupación, inseguridad, irritabilidad, aprensión hasta con terror sobrecogedor.	Puntaje
	0 El paciente no está ni más ni menos inseguro o irritable que lo usual	
	1 Es dudoso si el paciente se encuentre más inseguro o irritable que lo usual	
	2 El paciente expresa claramente un estado de ansiedad, aprensión o irritabilidad, que puede ser difícil de controlar. Sin embargo, no interfiere en la vida del paciente, porque sus preocupaciones se refieren a asuntos menores.	

	3	La ansiedad o inseguridad son a veces más difíciles de controlar, porque la preocupación se refiere a lesiones o daños mayores que pueden ocurrir en el futuro. Ej : la ansiedad puede experimentarse como pánico o pavor sobrecogedor. Ocasionalmente ha interferido con la vida diaria del paciente.	
	4	La sensación de pavor está presente con tal frecuencia que interfiere notablemente con la vida cotidiana del paciente.	
2		Este ítem incluye la incapacidad de relajación, nerviosismo, tensión corporal, temblor y fatiga.	Puntaje
Tensión	0	El paciente no está ni más ni menos tenso que lo usual	
	1	El paciente refiere estar algo más nerviosos y tenso de lo usual	
	2	El paciente expresa claramente ser incapaz de relajarse, tener demasiada inquietud interna difícil de controlar, pero que no interfiere con su vida cotidiana.	
	3	La inquietud interna y el nerviosismo son tan intensos o frecuentes que ocasionalmente han interferido con el trabajo cotidiano del paciente.	

	4	La tensión y el nerviosismo interfieren todo el tiempo con la vida y el trabajo cotidiano del paciente	
3		Tipo de ansiedad que surge cuando el paciente se encuentra en situaciones especiales, que pueden ser espacios abiertos o cerrados, hacer fila, subir en un autobús o un tren. El paciente siente alivio evitando esas situaciones. Es importante notar en esta evaluación, si ha existido más ansiedad fóbica en el episodio presente que lo usual.	Puntaje
Miedo	0	No se encuentran presentes	
	1	Presencia dudosa	
	2	El paciente ha experimentado ansiedad fóbica, pero ha sido capaz de combatirla.	
	3	Ha sido difícil para el paciente combatir o controlar su ansiedad fóbica, lo que ha interferido hasta cierto grado con su vida y trabajo cotidianos.	
	4	La ansiedad fóbica ha interferido notablemente con la vida y el trabajo cotidiano	

<p>4</p> <p>Insomnio</p>	<p>Se refiere a la experiencia subjetiva del paciente de la duración del sueño (horas de sueño en un periodo de 24 horas), la profundidad o ligereza del sueño, y su continuidad o discontinuidad. Nota: la administración de hipnóticos o sedantes no se tomará en cuenta.</p> <p>0 Profundidad y duración del sueño usuales</p> <p>1 Es dudoso si la duración del sueño está ligeramente disminuida (ej: dificultad para conciliar el sueño), sin cambios en la profundidad del sueño.</p> <p>2 La profundidad del sueño está también disminuida, con un sueño más superficial. El sueño en general está algo trastornado.</p> <p>3 La duración y la profundidad del sueño están notablemente cambiadas. Los periodos discontinuos de sueño suman pocas horas en un periodo de 24 horas.</p> <p>4 hay dificultad para evaluar la duración del sueño, ya que es tan ligero que el paciente refiere periodos cortos de adormecimiento, pero nunca sueño real.</p>	<p>Puntaje</p>
<p>5</p>	<p>Se refiere a las dificultades para</p>	<p>Puntaje</p>

Dificultades en la concentración y la memoria	concentrarse, para tomar decisiones acerca de asuntos cotidianos y alteraciones de la memoria.		
	0	El paciente no tiene ni más ni menos dificultades que lo usual en la concentración y la memoria.	
	1	Es dudoso si el paciente tiene dificultades en la concentración y/o memoria	
	2	Aún con esfuerzo es difícil para el paciente concentrarse en su trabajo diario de rutina.	
	3	Dificultad más pronunciada para concentrarse, en la memoria o en la toma de decisiones. Ej: tiene dificultad para leer un artículo en el periódico o ver un programa de TV completo. Se califica '3', siempre que la dificultad de concentración no influya en la entrevista.	
	4	El paciente muestra durante la entrevista dificultad para concentrarse o en la memoria, y/o toma decisiones con mucha tardanza.	
6	Comunicación verbal y no verbal de tristeza, depresión, desaliento, inutilidad y desesperanza.	Puntaje	
Animo deprimido	0	Animo natural	

	1	Es dudoso si el paciente está más desalentado o triste que lo usual. Ej: el paciente vagamente comenta que está más deprimido que lo usual.	
	2	El paciente está más claramente preocupado por experiencias desagradables, aunque no se siente inútil ni desesperanzado.	
	3	El paciente muestra signos no verbales claros de depresión y/o desesperanza.	
	4	El paciente enfatiza su desaliento y desesperanza y los signos no verbales dominan la entrevista, durante la cual el paciente no puede distraerse.	
7		Incluyen debilidad, rigidez, hipersensibilidad O dolor franco de localización muscular difusa. Ej: dolor mandibular o del cuello.	
Síntomas somáticos generales (musculares)	0	No se encuentran presentes	Puntaje
	1	Presencia dudosa	
	2	El paciente ha experimentado ansiedad fóbica, pero ha sido capaz de combatirla.	
	3	Ha sido difícil para el paciente combatir o controlar su ansiedad fóbica, lo que ha interferido hasta cierto grado con su vida y trabajo cotidianos.	

4	La ansiedad fóbica ha interferido notablemente con la vida y el trabajo cotidiano.	
---	--	--

8		Puntaje
Síntomas somáticos generales (sensoriales)	Incluye aumento de la fatigabilidad y debilidad los cuales se constituyen en reales alteraciones de los sentidos. Incluye tinitus, visión borrosa, bochornos y sensación de pinchazos.	
	0	No presente
	1	Es dudoso si las molestias referidas por el paciente son mayores que lo usual.
	2	La sensación de presión en los oídos alcanza el nivel de zumbido, en los ojos de alteraciones visuales y en la piel de pinchazo o parestesia.
	3	Los síntomas generales interfieren hasta cierto punto con la vida diaria y laboral del paciente.

	4	Los síntomas sensoriales generales están presentes la mayor parte del tiempo e interfiere claramente en la vida diaria y laboral del paciente.	
9		Incluye taquicardia, palpitaciones, opresión, dolor torácico, latido de venas y arterias y sensación de desmayo.	Puntaje
Síntomas cardiovasculares	0	No presentes	
	1	Dudosamente presentes	
	2	Los síntomas están presentes pero el paciente los puede controlar.	
	3	El paciente tiene frecuentes dificultades en controlar los síntomas cardiovasculares, los cuales interfieren hasta cierto punto en la vida diaria y laboral	
	4	Los síntomas cardiovasculares están presentes la mayor parte del tiempo e interfieren claramente en la vida diaria y laboral del paciente.	

<p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">Síntomas respiratorios</p>	<p>Incluye sensaciones de constricción o de contracción en la garganta o pecho, disnea que puede llevar a sensación de atoro y respiración suspirosa..</p>	<p>Puntaje</p>
	<p>0 No presente</p>	
	<p>1 Dudosamente presente</p>	
	<p>2 Los síntomas respiratorios están presentes pero el paciente puede controlarlos.</p>	
	<p>3 El paciente tiene frecuentes dificultades en controlar los síntomas respiratorios, los cuales interfieren hasta cierto punto con la vida diaria y laboral de él.</p>	
	<p>4 Los síntomas respiratorios están presentes la mayor parte del tiempo e interfieren claramente con la vida diaria y laboral del paciente.</p>	
<p style="text-align: center;">11</p> <p style="text-align: center;">Síntomas gastrointestinales</p>	<p>Incluye dificultades para deglutir, sensación de "vacío en el estómago", dispepsia, ruidos intestinales audibles y diarrea.</p>	<p>Puntaje</p>
	<p>0 No presentes</p>	
	<p>1 Dudosamente presentes (o dudoso si es distinto a las molestias habituales del paciente).</p>	

	2	Una o más de las molestias descritas arriba están presentes pero el paciente las puede controlar.	
	3	El paciente tiene frecuentes dificultades en controlar los síntomas gastrointestinales, los cuales interfieren hasta cierto punto en la vida diaria y laboral del enfermo (tendencia a no controlar la defecación)	
	4	Los síntomas gastrointestinales están presentes la mayor parte del tiempo e interfieren claramente en la vida diaria y laboral del paciente.	

12		Incluye síntomas no orgánicos o psíquicos tales como polaquiuria, irregularidades menstruales, anorgasmia, dispareunia, eyaculación precoz, pérdida de la erección.	Puntaje
Síntomas genitourinarios	0	No presentes	
	1	Dudosamente presentes (o dudoso si es distinto de las sensaciones genito urinarias frecuentes del paciente).	

	2	Uno o más de los síntomas mencionados están presentes, pero no interfieren con la vida diaria y laboral del presente.	
	3	El paciente tiene frecuentemente uno o más de los síntomas genito-urinarios mencionados arriba, de tal magnitud que interfieren hasta cierto punto con la vida diaria y laboral del paciente.	
	4	Los síntomas genito-urinarios están presentes la mayor parte del tiempo e interfieren claramente con la vida diaria y laboral del paciente.	
13		Incluye sequedad de boca, enrojecimiento facial o palidez, transpiración y mareo.	Puntaje
Síntomas autonómicos	0	No se encuentran presentes	
	1	Presencia dudosa	
	2	Una o más de las molestias autonómicas descritas más arriba están presentes pero no interfieren con la vida diaria y laboral del paciente.	

	3	El paciente tiene frecuentemente uno o más de los síntomas autonómicos mencionados arriba, de tal magnitud que interfieren hasta cierto punto en la vida diaria y laboral del paciente.	
	4	Los síntomas autonómicos están presentes la mayor parte del tiempo e interfieren claramente con la vida diaria y laboral del paciente.	
14		Incluye comportamiento del paciente durante la entrevista. ¿Estaba el paciente tenso, nervioso, agitado, impaciente, tembloroso, pálido, hiperventilando o transpirando	Puntaje
Conducta durante la entrevista	0	El paciente no parece ansioso	
	1	Es dudoso que el paciente esté ansioso	
	2	El paciente está moderadamente ansioso	
	3	El paciente está claramente ansioso	
	4	El paciente está abrumado por la ansiedad. Tiritando y temblando completamente.	

Bibliografía

- Muller JF, K. L. (2005). Anxiety and medical disorders. *Curr Psychiatry* , 245-251.
- Banchs, R. G. (1997). Estres Laboral. En *Formación Profesional* (págs. 3-4).
- Campos, M. (2006), Causas y efectos del estres laboral. *Universidad de El Salvador* .
- Cano, A. (2002). Recuperado el Septiembre de 2008, de www.ucm.es/info/seas/estres_lab/Índex.htm
- Muller JF, K. L. (2005). Anxiety and medical disorders. *Curr Psychiatry* t 245-251.
- Peiro, J. S. (1992). Desencadenantes dle estres laboral. En P. y. Salvador. España: Editorial UDEMA S. A.
- slaud, O. m. (2004). La organización del trabajo y el estres.
- *Sociedad Española para la ansiedad y el estres.* (s.f.). Recuperado el Septiembre de 2008, de www.ucm.es
- Videl, A. C. (2001). *Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estres.* Recuperado el Septiembre de 2008, de www.ucm.es
- White KS, F. A. (2005). Anxiety and psychosocial stress . *journal Pedriatric Psychology* .