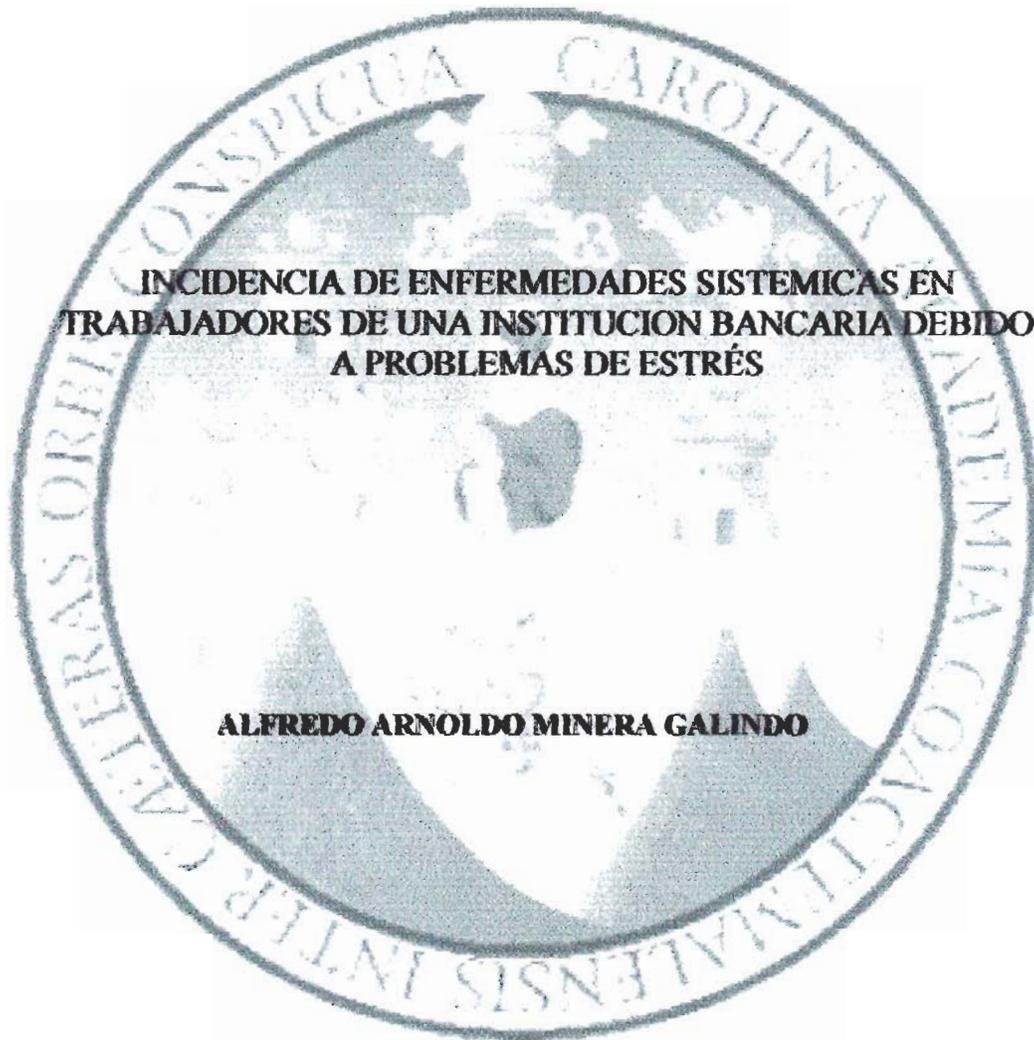


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTEMICAS EN
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCION BANCARIA DEBIDO
A PROBLEMAS DE ESTRÉS**

ALFREDO ARNOLDO MINERA GALINDO

Guatemala, Octubre de 2007

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

“INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTÉMICAS EN TRABAJADORES DE
UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DEBIDO A PROBLEMAS DE ESTRÉS”

INFORME FINAL DE INVESTIGACION
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

ALFREDO ARNOLDO MINERA GALINDO

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, octubre de 2007

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

**Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA**

**Licenciado Elvin Velásquez Ramos, M.A.
SECRETARIO**

**Doctor René Vladimir López Ramírez
Licenciado Luís Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRATICOS**

**Licenciada Loris Pérez Singer
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES
EGRESADOS**

**Brenda Julissa Chamán Pacay
Edgard Ramiro Arroyave Sagastume
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 526-2002
CODIPs. 1238-2007

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

12 de octubre de 2007

Estudiante

Alfredo Arnoldo Minera Galindo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SEXTO (6o.) del Acta CINCUENTA Y DOS GUIÓN DOS MIL SIETE (52-2007), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 12 de octubre de 2007, que copiado literalmente dice:

SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: "**INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTÉMICAS EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DEBIDO A PROBLEMAS DE ESTRÉS**", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

ALFREDO ARNOLDO MINERA GALINDO

CARNÉ No.9015817

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Olga Lidia Vásquez Gómez y revisado por la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Helmin Velásquez Ramos; M.A.
SECRETARIO



r.c.c.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG. 526-2002
CIEPs. 125-07

INFORME FINAL

Guatemala, 2 de Octubre de 2007

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO

Me dirijo a ustedes para informales que la Licenciada Minam Elizabeth Ponce Ponce, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

"INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTÉMICAS EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DEBIDO A PROBLEMAS DE ESTRÉS"

ESTUDIANTE
Alfredo Arnoldo Minera Galindo

CARNE No
9015817

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Agradeceré se sirva continuar con los trámites correspondientes para obtener
ORDEN DE IMPRESIÓN.

Atentamente

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

Mayra Luna de Álvarez
Licenciada Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora

Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"



MLdAfen
c.c. archivo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1940 FAX: 2485-4913 y 14
e-mail: usacpsc@uac.edu.gt

REG. 526-2002
CIEPs. 126-07

Guatemala, 2 de Octubre de 2007

Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada de Alvar...

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la
revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado,

**"INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTÉMICAS EN TRABAJADORES DE UNA
INSTITUCIÓN BANCARIA DEBIDO A PROBLEMAS DE ESTRÉS"**

ESTUDIANTE:
Alfredo Arnoldo Minera Gatindo

CARNE No.
9015817

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el
Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito
continuar con los tramites respectivos

Atentamente

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Mirjam Elizabeth Ponce Ponce
DOCENTE REVISORA



MEPP:ab
c.c.archivo

Guatemala, 31 de Agosto de 2006

Licda. Mayra Friné Luna de Alvarez
Departamento de Tesis
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Estimada Licenciada Luna:

Por medio de la presente, me permito informarle que he tenido a mi cargo la orientación y asesoría del Informe Final del trabajo de Tesis titulado:

“ INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTÉMICAS EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DEBIDO A PROBLEMAS DE ESTRÉS “

de la carrera de Licenciatura en Psicología, elaborado por el estudiante: **ALFREDO ARNOLDO MINERA GALINDO** carné No. **90-15817**, al que a mi parecer cumple con los requisitos solicitados para su aprobación el cual está basado en los requerimientos señalados por el Departamento de Investigación de esa entidad y refleja dedicación y responsabilidad en su elaboración, que será una valiosa contribución en este campo de estudios.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme.

Atentamente,


Licda. **Olga Lidia Vásquez Gómez**
Psicóloga
Colegiada No. 6,048

C.C.

Olga L. Vásquez G.
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADA No. 6048



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVESITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45 Zona 11 Edificio "A"
TEL. 2485-1910 FAX 2485-1913 Y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG. 526-2002

CIEPs. 40-2006

DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 13 de junio de 2006

ESTUDIANTES:

Alfredo Arnoldo Minera Galindo, Carné 9015817

Informamos a usted que el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:

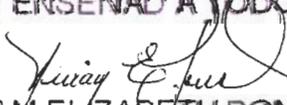
"INCIDENCIA DE ENFERMEDADES SISTÉMICAS EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DEBIDO A PROBLEMAS DE ESTRÉS"

ASESORADO POR: Licenciada Olga Lidia Vásquez Gómez

Por considerar que reúne los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.- "Mayra Gutiérrez", ha sido **APROBADO**, y le solicitamos iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

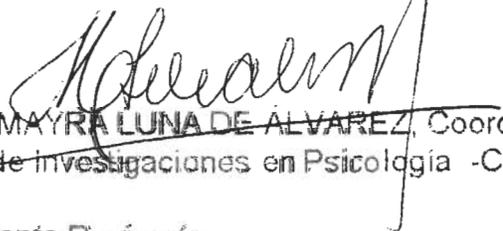
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


LICENCIADA MIRIAM ELIZABETH PONCE PONCE
DOCENTE REVISORA



Vo.Bo.


LICDA. MAYRA LUNA DE ALVAREZ, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.- "MAYRA GUTIÉRREZ"

c.c. Docente Revisor/a
Archivo

<MEPP / edr



Guatemala, 04 de septiembre de 2006
Ref. RRHH.0661.06

Licenciada
Mayra Luna de Alvarez
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Respetable licenciada de Alvarez

De la manera más atenta me dirijo a usted para informarle, que el alumno **Alfredo Arnoldo Minera Galindo**, carné No. 90-15817, realizó el Estudio de Campo en nuestra institución, para la tesis titulada **Enfermedades Sistémicas en Trabajadores de una Institución Bancaria**.

Sin más que agregar y, para los usos que se requieran firmo y sello la presente en el lugar y fecha anotados al inicio.

Atentamente,

BANCO DEL QUETZAL, S.A.



Lidia Gilda Gutiérrez de García
Jefe de Recursos Humanos



c.c. correlativo

PADRINOS:

**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Psicóloga
Colegiado No.2150**

**Licenciada Norma Marilú Vásquez Monzón
Psicóloga
Colegiado No.6047**

DEDICATORIAS

A DIOS:

Creador del universo, dador de toda sabiduría e inteligencia, y quien guarda mi vida a cada momento.

A MIS PADRES:

María Julia Galindo y Augusto Felipe Minera Cancinos, que en paz descansen, por sus enseñanzas y buenos consejos.

A MIS HERMANOS:

Otto Raúl, Gloria Elizabeth, Ana Griselda, y Gilda Lucrecia, por que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme.

A MI HIJO:

Abiúd Eliezer, una de las razones de mis motivaciones.

A MIS SOBRINOS:

Job Eliu Quiñónez y Elías Quiñónez, por su ayuda incondicional.

A MARILU VASQUEZ:

Por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

El que me da fuerza y ayuda a seguir adelante

A MI REVISORA:

Licenciada Miriam Ponce Ponce, por sus instrucciones e indicaciones al presente trabajo.

A MI ASESORA:

Licenciada Olga Lidia Vásquez Gómez, por su ayuda y motivación.

AI PERSONAL DE LA INSTITUCION BANCARIA:

Que participó en la realización del presente estudio y su importante colaboración, en especial a la Jefe de Recursos Humanos, por su gran apoyo.

INDICE

Prólogo	1
Capítulo I	
Introducción	2
Marco Teórico:	
• Condición Humana	6
• El Trabajo	11
• La Administración	19
• Psicogénesis e evolución del estrés	27
• Que es el estrés laboral	30
Premisas	34
Hipótesis general o de investigación	34
Capítulo II	
Técnicas e Instrumentos	
Selección de la Muestra	37
Instrumentos de Recolección de Datos	37
Técnicas y Procedimientos de Trabajo	39
Capítulo III	
Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	
Análisis General	48
Capítulo IV	
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
Bibliografía	54
Anexos	
Resumen	

PROLOGO

El propósito esencial de esta investigación fue evidenciar si la incidencia de enfermedades sistémicas que presentan los empleados bancarios, se debe a problemas de estrés, ya sea estos derivados propiamente a factores laborales o en cierta medida a factores familiares, que afectan el quehacer laboral en el empleado bancario, dando como resultado bajo rendimiento, atraso, mala atención a los clientes, y una serie de situaciones que afectan su record laboral.

Como en toda institución el personal es sometido a presiones de diferente índole, tales cómo: ambiente laboral inadecuado, plazas recargadas, público exigente, etc.; y responder a las exigencias que esta requiere; esto implica que el empleado bancario tiene que contar o tener una serie de habilidades para que pueda desempeñar adecuadamente su trabajo, agilizando así sus actividades laborales, en algunos casos no importando se provoque una serie de factores que desencadenen estrés en el mismo.

Existen varias causas que pueden provocar situaciones estresantes en el empleado bancario, por citar uno de tantos, es el de no estar acostumbrado o preparado a regímenes laborales cambiantes, que ejercen presión para ser más efectivos en sus operaciones; entre una de las respuestas que el organismo puede dar, será la recurrencia de enfermedades en los diferentes sistemas; he aquí la importancia de estudiar las diferentes situaciones que pueden provocar estrés, para que en investigaciones futuras en base a resultados obtenidos, se puedan crear programas que ayuden a los trabajadores bancarios a sobrellevar sus problemas de estrés sin causarles daños fisiológicos.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En Guatemala, las instituciones Bancarias vienen funcionando desde hace muchos años, como toda institución al inicio eran pocas, pero con el pasar de los años la población ha ido creciendo, no sólo en número, sino sus necesidades, expectativas económicas, etc., es por eso que primeramente se creó la Banca Central que es del estado, después se fueron formando los Bancos semiestatales, y los privados; que a la fecha han ido aumentando, al igual que la competitividad y las exigencias de los mismos; todas estas instituciones a excepción del Banco de Guatemala, que no cuenta con todas las operaciones o transacciones que tienen los demás, como lo son los depósitos monetarios, de ahorro, y sus diferentes tipos de préstamos, entre otros. Por la importancia que tienen estas instituciones en nuestra sociedad, y la fuente de empleo en la que se constituyen, cabe mencionar varios aspectos como lo son el desarrollo y en el desenvolvimiento del quehacer bancario. Su constitución, que cuenta con varias Gerencias, departamentos, secciones, cada una con diversidad de actividades y atribuciones que desempeñan sus empleados, las cuales conlleva una gran responsabilidad aunada a presiones por diferentes factores, ya sean internos como: el de no conocer o no estar capacitado en la plaza que se realiza entre otros, y externos, como un ambiente no adecuado, poca iluminación, espacio reducido, etc., por consecuencia desencadenarán situaciones de estrés en el trabajador, algunos en menor o mayor grado, afectando así su salud y en consecuencia los diferentes sistemas de su cuerpo, es aquí donde se puede dar el fenómeno de incidencias de enfermedades en trabajadores de una institución Bancaria debido a problemas de estrés. En relación a lo anterior basados en

observaciones, entrevistas, y estadísticas, he notado que existe un alto número de personas, que laboran en instituciones bancarias que en forma recurrente acuden al médico o centros asistenciales médicos, presentando problemas de enfermedades sistémicas (enfermedades de los bronquios, estómago, nervios, etc.), es aquí donde evidenciaré la relación que tiene esta problemática con el estrés.

Es así como una institución bancaria está conformada, según algunos organigramas por: Presidencia, Vicepresidencia, Gerencias, Departamentos, y Secciones; donde labora personal de ambos sexos, con edades que oscilan entre 19 y 50 años los que tienen mas tiempo de laborar, con diferentes carreras ya sea a nivel Universitario o medio, y personal con menos estudios, que trabajan en el área de seguridad y limpieza; el ambiente varía dependiendo el lugar del edificio donde se trabaje, como por ejemplo los que trabajan en atención al público, un área mas abierta, otros en áreas mas cerradas como los archivos, bóvedas, sótanos, otra situación importante es el tipo de trabajo que desarrollen, obviamente la carga emocional será diferente en cada empleado, debido a las factores antes mencionados, como la resistencia al estrés de cada individuo será diferente. Algo que es bueno hacer notar es que pocas instituciones bancarias cuentan con una clínica médica, donde sólo existe un médico y una enfermera, la mayoría de empleados bancarios tienen que acudir a centros hospitalarios que consideren convenientes, según sus recursos económicos.

Esta información es el punto de inicio para nuestra investigación, enfatizando el número de empleados bancarios que acuden a estos centros asistenciales médicos ha incrementado, quejándose de varias afecciones, como problemas bronquiales, de garganta, estomacales, sistema nervioso alterado, etc., esta situación provoca en el empleado bancario un mal desenvolvimiento en su trabajo, accesible a cometer más errores, no se siente en condiciones para prestar la debida atención y dedicación al

quehacer de su trabajo, comienza a desmotivarse y ausentarse a sus labores, por los padecimientos de salud; todas estas situaciones dan lugar a malas referencias fortuitas en su expediente laboral, en consecuencia un trabajador que falta constantemente a sus labores por problemas de salud, es considerado no conveniente para cualquier institución, ya que estos problemas ocasionan acumulación de trabajo, atraso, pérdida económica, y mala atención a los clientes.

Haciendo un poco de historia, nuestra sociedad siempre se ha visto afectada por una serie de situaciones o factores estresantes, ya sean estas de tipo ambiental, social, familiar o laboral, que aunque hemos ido evolucionando, el ser humano no se preocupa ni le da importancia a esto, que afecta nuestra salud por ende nuestra psiquis, provocando una serie de enfermedades que dañan los diferentes sistemas de nuestro cuerpo.

Considerando lo anterior, algo muy importante es que, el adecuado desempeño en el trabajo depende de varios factores que no siempre forman parte del ambiente laboral, si consideramos en algunos casos la edad, antigüedad, estabilidad emocional, condición económica, relaciones familiares, aspectos culturales o sociales; que van hacer entre otras, las áreas con las que va a tener relación nuestra investigación. Existe un nexo entre una constante insatisfacción con el trabajo y un equilibrio emocional, suele decirse que los más contentos en su trabajo son los que poseen mejor equilibrio y una estabilidad psíquica, pareciera ser cierto, no así, la inestabilidad emocional provocadas por el estrés dan como resultado malestar en todas las áreas de la vida de la persona y la más importante la laboral. Si tomamos en cuenta una empresa o institución donde sus empleados se ven afectados por sobrecargas emocionales, que desencadenan problemas orgánicos o funcionales, ahora bien no digamos lo que representa una institución Bancaria, que juega un papel importante en la socioeconomía guatemalteca y si sus

trabajadores se ven afectados por una serie de circunstancias o situaciones que se presentan en las mismas, como por ejemplo: cambios organizativos, políticos, estructurales, u otros, por otro lado factores endógenos o exógenos; afectando así su sistema psicofisiológico, repercutiendo en sus diferentes roles (familiar, social, y laboral).

Muchas personas sienten el estrés causado por la frustración de sus ambiciones, se vuelven agudamente conscientes del paso del tiempo, de su propio estancamiento y al final de cuentas, de su desesperación, siendo está una de las tantas causas que son la razón de las incidencias de las enfermedades sistémicas en trabajadores de una institución Bancaria.

Considerando la magnitud y el impacto que ocasionan los problemas del estrés, derivados de diferentes circunstancias, en las áreas familiar, social, y laboral del individuo que labora en una institución Bancaria, es relevante ver en qué medida es afectado o cómo puede repercutir en su sistema psicológico, cabe mencionar también la relación entre factores ambientales de índole laboral y condiciones de salud de las personas, que son de interés para la Psicología.

Con los resultados obtenidos de la investigación del problema, se evidenció que la incidencia de enfermedades sistémicas, son causadas por estrés en el individuo, por lo que es de gran importancia que otros grupos de estudio con base a está investigación, realicen programas de apoyo de cómo manejar el estrés, indicando técnicas y métodos psicológicos a seguir; que sería de beneficio, tanto a los empleados que son los que sufren las enfermedades, como al patrono que tiene problemas de rendimiento entre otros en la institución.

MARCO TEORICO INICIAL

La Condición Humana: al referirnos a la condición humana como primer punto, es por que, es aquí donde se originan muchas situaciones que se relacionan y se vinculan con el trabajo, aparte de esto el trabajo tiene su propia condición humana, la cual se refiere a todas las actividades que realiza el hombre en el mundo; donde debido a varios factores surgirán problemas de estrés. Considerando el aspecto filosófico y psicológico de lo que es la condición humana, existen varios criterios, que a la larga coinciden en algo.

Bien podemos decir que la condición humana encierra más que las condiciones bajo las que se ha dado la vida al hombre. Los hombres somos seres condicionados, ya que todas las cosas con las que entramos en contacto se convierten al instante en una condición de nuestra existencia.

“La acción, única actividad que se da entre los hombres sin la mediación de cosas o materia, corresponde a la condición humana de la pluralidad, al hecho de que los hombres, no el hombre, vivan en la tierra y habiten en el mundo. Mientras que todos los aspectos de la condición humana están de algún modo relacionados con la política, esta pluralidad es específicamente la condición.

La pluralidad es la condición de la acción humana debido a que todos somos lo mismo, es decir, humanos, y por tanto nadie es igual a cualquier otro que haya vivido, viva o vivirá.

Estas tres actividades y sus correspondientes condiciones están íntimamente relacionadas con la condición más general de la existencia humana: nacimiento y muerte, natalidad y mortalidad.

La condición humana abarca más que las condiciones bajo las que se ha dado la vida al hombre.

Los hombres son seres condicionados, ya que todas las cosas con las que entran en contacto se convierten de inmediato en una condición de su existencia.

El mundo en el que la vida activa se consume, está formado de cosas producidas por las actividades humanas; pero las cosas que deben su existencia exclusivamente a los hombres condicionan de manera constante a sus productores humanos. La objetividad del mundo – su carácter de objeto o cosa – y la condición humana se complementan mutuamente; debido a que la existencia humana es pura existencia condicionada, sería imposible sin cosas, y éstas formarían un montón de artículos no relacionados, un no mundo, si no fueran las condiciones de la existencia humana.”¹

Si tomamos en cuenta otro punto de vista, es importante considerar que existen varios factores que se relacionan, determinan y ayudan a la condición humana del individuo, como: los familiares, sociales, ambientales, y culturales, en sí todos estos serán de relevancia por que intervienen en su comportamiento o mas bien en su formación psicológica.

1. Hannah Arendt. La Condición Humana. Editorial Paidós Ibérica, S.A. Mariano Cubí, 92 – 08021 Barcelona. 1993.
pp.22 y 23.

La formación psicológica del individuo ayudará a crear su condición humana, por que será la base donde el ser humano podrá partir, se fijará y alcanzará metas, para luego obtener el fruto de su esfuerzo, o bien el de habituarse a una vida sin expectativas, sin metas, creando un ambiente de conformismo como desplazamiento, para no pensar en situaciones frustrantes de lo que se pudo o debió hacer en la vida; he aquí la importancia del factor familiar, que está influenciado por lo social, cultural, y ambiental, los cuales podrán ser para la persona de forma positiva o negativa.

Si lo vemos desde el punto de vista positivo, podríamos poner como ejemplo a la familia integrada: la que se caracteriza por una familia que lucha, se fija metas, además cuenta con principios y valores morales, donde el respeto y el amor de padres a hijos son una de las bases primordiales para alcanzar el éxito y la forma para mejorar o tener una condición humana adecuada a sus necesidades.

El individuo que procede de una familia integrada con las características antes mencionadas, tendrá el ejemplo para seguir por el camino adecuado y los principios para no dejarse influenciar por factores externos. Ahora bien veamos los factores sociales, involucrando en este el aspecto económico, donde se enmarcan las diferentes clases sociales (alta, media, y baja). Cada clase social según su punto de vista y capacidad determina cuales son los medios o la forma de tener una condición humana adecuada. El factor cultural para algunos será el tener estereotipos de países desarrollados para tener una mejor condición humana y ser dependiente de la tecnología, mientras que otros grupos que tienen una identidad cultural, aunque tengan una buena capacidad económica no se preocupan mucho por mejorar su condición

humana o bien creen que en la forma en que viven es la mejor, en sí así es su forma de vivir (condición humana).

En lo que se refiere al factor ambiental uno de los mas importantes, ya que en este está cómo podemos mejorar nuestra salud, no sólo física sino psicológica, debería de ser uno de los que se le de prioridad para mejorar la condición humana.

En el transcurso de la historia del ser humano, siempre los factores antes mencionados (familiar, social, cultural y ambiental), han intervino en su condición humana. Pero aparte de esto podemos ver que desde de la antigüedad el hombre se ha preocupado y se ha dedicado por mejorar su forma de vivir, en sí su condición humana, para esto se ha valido y tomado varios recursos de la naturaleza, por poner un ejemplo: el descubrimiento de la energía eléctrica, entre otros, que hoy en día es de gran utilidad en el hogar, la industria, y en toda empresa; en lo que se refiere a la vivienda, con el transcurrir de los años ha ido evolucionando, después de vivir en las cavernas ahora tiene grandes construcciones (edificios, mansiones, etc.), bueno esto dependiendo de su situación económica; en relación al transporte: terrestre, aéreo, y marítimo, es mas rápido, al igual que los medios de comunicación mas tecnificados, como el teléfono, radio, televisión; para el hogar existen una variedad de aparatos que facilitan los quehaceres de las amas de casa, y para los niños una serie de juegos sofisticados.

En si el hombre ha mejorado en muchas áreas, pero no todos pueden gozar de estos adelantos, ya que sus ingresos económicos no se los permite, aunque a veces pareciera inconcebible que algunas personas prefieran, contar con algunos adelantos de la tecnología (cable y aparatos sofisticados), y no cubrir las necesidades básicas de su

familia (alimentación, salud y vestuario), que forman parte de su condición humana; no digamos el estudio para sus hijos, que ayudará a mejorar la misma.

Retomando el tema que el hombre siempre ha estado en busca de medios y factores que mejoren su condición humana, entre los cuales está el uso de la tecnología, que en la actualidad ha evolucionado bastante, pero lamentablemente es aquí donde se cumple y unifican varias teorías sobre la condición humana; que dicen que nos hemos vuelto dependientes de la invención y creación de todo tipo de aparatos o máquinas, como si estos o estas nos dominaran y que sin ellas no podemos vivir, ocasionándonos conflictos.

En consecuencia podemos decir que, el carácter del hombre está siendo moldeado por las exigencias del mundo, que él mismo creó.

Considerando otro aspecto de la condición humana podemos decir que:

“La condición humana es tal que el dolor y el esfuerzo no son meros síntomas que se pueden suprimir sin cambiar la propia vida; son más bien los modos en que la vida, junto con la necesidad a la que se encuentra ligada, se deja sentir.”²

2. Hannah Arendt. La Condición Humana. Editorial Paidós Ibérica, S.A. Mariano Cubí, 92 – 08021 Barcelona. 1993. pp.129

El trabajo:

Conceptualizando en lo que se refiere al trabajo podríamos decir que, el trabajo es el esfuerzo físico y mental, que realiza el ser humano para llevar a cabo cualquier actividad, dicho esfuerzo lleva una gratificación y satisfacción consigo mismo, o bien dicho de otra forma una remuneración. El campesino que siembra, para luego obtener la cosecha, que será el sustento de su familia y si logra que esta haya sido abundante, la pondrá a la venta recibiendo más ganancias, por consiguiente su gratificación y satisfacción será mejor.

O bien podemos decir que el trabajo, es la capacidad física y mental que tiene el hombre para desarrollar, realizar, cualquier tarea o actividad, que le sea encomendada, o empresa, no importando las dificultades que estas conlleve.

Desde la antigüedad el trabajo, ha sido para el hombre el medio para poder obtener los recursos para su subsistencia, en sí no sólo su alimentación, sino su vivienda y vestuario, de él y de su familia.

El trabajo constituye así el principal contexto moldeador de los seres humanos, la principal raíz de su ser y su quehacer.

“Naturaleza del trabajo:

Etimológicamente, el término trabajo está relacionado con una forma de tortura, el tripalium, que era una especie de cepo consistente en tres maderos cruzado (“tres” “palus”) a los que se sujetaba al reo (ver Corominas, 1967, pág.577). De este modo,

trabajar es sinónimo en su origen de sufrir, esforzarse dolorosamente, y todavía conserva ese sentido cuando por ejemplo se habla de “los dolores del parto”. Ahora bien, si en la esencia del trabajo está el esfuerzo, físico o intelectual, no es parte suya necesaria el carácter de dolor o de sufrimiento. Desvincular al trabajo de este sello peyorativo es precisamente uno de los principales cauces de la humanización.

Desde el punto de vista social, el trabajo es la actividad más importante en la organización de la vida humana. En primer lugar, la vida de los individuos se articula alrededor del trabajo. El individuo dedica una buena porción de su vida a prepararse para el trabajo, bien como aprendiz en los sistemas sociales más tradicionales, bien como estudiante en los sistemas de organización social contemporánea. Ya involucrado en una ocupación laboral, el individuo determina su lugar de vivienda, la organización de su tiempo, la distribución de sus otras actividades partiendo de las exigencias del trabajo. De esta manera, el trabajo se constituye en el núcleo alrededor del cual el individuo organiza su vida personal.

El trabajo no sólo organiza la vida del individuo, sino que la misma vida social se estructura principalmente en función del trabajo.

En última instancia, el trabajo es la actividad que más organiza las relaciones humanas, estableciendo las determinaciones fundamentales para la interacción. Mediante la apropiación social del producto del trabajo, un sector de la población adquiere poder para imponer sus intereses, mientras que la enajenación del fruto de su trabajo deja a otro sector de la población impotente para avanzar sus intereses al interior del sistema social. Así, la división social del trabajo en relación con la propiedad de los medios de

producción separa a la sociedad en grupos y clases contrapuestas, determinando quien puede ser “señor” y quien tiene que ser “esclavo”, quien manda y quien obedece.

En lo psicológico, el trabajo no es menos importante que en lo social. El trabajo constituye la actividad fundamental para el desarrollo del ser humano.

La persona dedica un largo tiempo de su vida a aprender aquellos conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño de un trabajo, y es la praxis laboral la que determinará después el carácter y alcance del desarrollo de la persona. El trabajo articulado socialmente como rol (de obrero o campesino, médico o abogado, comerciante o profesor), constituirá el marco de referencia para que el individuo establezca sus aspiraciones y su estilo de vida, para que perciba su propia identidad y la identidad de las personas que con él se relacionan. El trabajo constituye así la principal atalaya desde donde las personas adquirimos una perspectiva sobre lo que somos y lo que son los demás, sobre nuestros derechos y nuestros deberes sociales, sobre el mundo y nuestra incardinación en él. Es, por fin, a través del trabajo como el individuo va objetivando su ser plasmándolo en realizaciones, en éxitos y en fracasos, que le llevarán no sólo a las alegrías y tristezas más importantes de su día tras día, sino, sobre todo, a la satisfacción o a la insatisfacción consigo mismo, a su realización o a su frustración existencial.

El trabajo como raíz personal.

La persona humana es producto de su propia historia, lo que incluye tanto los determinismos biológicos como los determinismos sociales, el impacto de las fuerzas

que confluyen en el individuo y las acciones que el individuo realiza en el entramado de esas fuerzas. Ahora bien, en la medida en que el trabajo es la principal actividad que conforma la historia humana, es claro que el trabajo constituye el molde fundamental donde se acuña la vida de las personas.

Al ingresar en el mundo del trabajo, la persona entra en el juego dialéctico de su realización o enajenación, de su expresión y desarrollo personal a través de su quehacer, o de su alienación instrumental como eslabón productivo al interior de un sistema despersonalizante.

El trabajo como contexto.

El trabajo nos ubica en un contexto material, un medio ambiente donde día tras día tenemos que realizar nuestras tareas.

Hablar del mundo del trabajo es, entonces, afirmar que el trabajo nos incardina en una situación material, física, en una circunstancia específica, sea ésta el cafetal o la oficina, el bus o la clínica, la fábrica o el comercio, el aula de clases o la estación de servicio. Este contexto, como ha subrayado la psicología ecológica, constituye un marco ineludible que en buena medida define las posibilidades y las exigencias de la actividad laboral que hemos de realizar y el grado de personalización que se puede poner en ese quehacer.

Ahora bien, la misma psicología ecológica apunta a un sentido más profundo en el que el trabajo se constituye en contexto de la existencia humana: el mundo del trabajo, cada

mundo laboral concreto, constituye un sistema social específico con sus intereses grupales, sus valores y sus principios, sus normas y su estilo de vida.

En otras palabras, cada contexto laboral admite y aun exige un particular tipo de comportamiento.”³

Si vemos el trabajo desde un punto de vista filosófico, podríamos decir que:

“Trabajo es la actividad que corresponde a lo no natural de la exigencia del hombre, que no está inmerso en el constantemente repetido ciclo vital de la especie, ni cuya mortalidad queda compensada por dicho ciclo.

El trabajo proporciona un *artificial* mundo de cosas, claramente distintas de todas las circunstancias naturales. Dentro de sus límites se alberga cada una de las vidas individuales, mientras que este mundo sobrevive y trasciende a todas ellas.”⁴

Hay algunos escritores con tendencias filosóficas que opinan que existe una diferencia entre labor y trabajo, que muchos consideran como sinónimos; pero para no desvirtuarnos del tema que nos interesa, es importante notar algunas situaciones relevantes que se dieron en la antigüedad:

3. Ignacio Martín Baró. Acción e Ideología. Impreso en El Salvador por Talleres Gráficos UCA. 1990. Cuarta Edición 1990. pp. 183 – 186.

4. Hannah Arendt. La Condición Humana. Editorial Paidós Ibérica, S.A. Mariano Cubí, 92 – 08021 Barcelona. 1993. pp.21

“La opinión de que labor y trabajo eran despreciados en la antigüedad debido a que sólo incumbían a los esclavos, es un principio de los historiadores modernos. Los antiguos razonaban de manera totalmente distinta; creían que era necesario poseer esclavos debido a la servil naturaleza de todas las ocupaciones útiles para el mantenimiento de la vida.

Laborar significaba estar esclavizado por la necesidad, y esta servidumbre era inherente a las condiciones de la vida humana. Debido a que los hombres estaban dominados por las necesidades de la vida.

La institución de la esclavitud en la antigüedad, aunque no en los últimos tiempos, no era un recurso para obtener trabajo barato o un instrumento de explotación en beneficio de los dueños, sino más bien el intento de excluir la labor de las condiciones de la vida del hombre.

El desprecio por el trabajo en la teoría antigua y el aprecio que se le tenga en la moderna proceden de la actitud subjetiva o actividad del trabajador, desconfiando de su penoso esfuerzo o elogiando su productividad. Este carácter subjetivo del enfoque se ve de modo más claro en la distinción entre trabajo fácil y difícil.”⁵

Pero la productividad del trabajo se mide y pesa, según las exigencias del proceso de la vida para su propia reproducción; radica en la potencial plusvalía inherente a la fuerza de trabajo humano, no en la cualidad o carácter de las cosas que produce.

5. Hannah Arendt. La Condición Humana. Editorial Paidós Ibérica, S.A. Mariano Cubí, 92 – 08021 Barcelona. 1993. pp.99 - 100

Según lo relata la historia del ser humano, en lo que respecta al trabajo siempre han existido situaciones que han creado ambientes desagradables o agradables, positivos o negativos, lamentablemente provocadas por el mismo hombre.

Como en la antigüedad, la ambición del hombre al poder y al dominio sobre los demás, originó que este invadiera otras tierras y se apoderara de las mismas, creándose así la esclavitud, aparte que poseía las tierras, tenía personas que trabajan para él, y así explotar sus recursos.

Mientras que el hombre que era esclavo, el esfuerzo de su trabajo no era reconocido ya que a cambio recibía una pequeña remuneración, que apenas les servía para cubrir algunas necesidades básicas, creando así un ambiente no muy agradable, que hizo que el hombre considerara el trabajo como un castigo y no se sintiera a gusto con el (formo un comportamiento hostil al trabajo), tenía que trabajar obligadamente porque aparte del castigo que recibía, si no trabajaba, su familia era la damnificada, no recibía el sustento para sobrevivir.

En la actualidad debido al aumento de la población, la crisis económica, y otros factores; aparte de que existe una gran competencia en las diferentes áreas laborales, se ha creado también un ambiente de insatisfacción hacia el trabajo, que conscientemente algunos no lo expresen, pero manifiestan ciertos comportamientos de resistencia.

Al considerar los comportamientos de resistencia, acompañados del tedio y la monotonía, los cuales se fueron formando por una serie de factores que se dieron o se dan en el trabajo; en consecuencia dando como resultado insatisfacción en el trabajo.

Entre una de las razones de insatisfacción, para un determinado grupo de personas, será el de estar en un área de trabajo donde no utilizan o no exigen el potencial intelectual que poseen, el trabajo se vuelve monótono, no requiere cambios de superación, o bien no es el área idónea donde se sienta identificado; entre otras esta la poca remuneración, que no compensa el desempeño, el esfuerzo y la calidad de trabajo realizado; pero como la persona necesita cubrir las necesidades básicas de su familia y de él, tendrá que realizar el trabajo aunque no sea su área, o bien el ambiente no sea el más conveniente, y le cause disgustos, aparte del malestar físico y mental, en consecuencia estrés.

Más, sin embargo el trabajo es el medio por el cual el hombre logra alcanzar sus metas propuestas, el camino que lo llevará al éxito, no importando lo difícil, lo pedregoso y los obstáculos que existan, aprenderá de las experiencias a hacer mejor las cosas, su capacidad será mayor para hacerle frente a las vicisitudes de la vida.

Dadas tantas situaciones que se dan en el individuo en la realización del trabajo, dependiendo las circunstancias del mismo; vemos aquí la importancia del papel que desempeña la psicología laboral, la cual se encarga del estudio de los factores psicológicos que se encuentran en juego en toda institución, pero lo más primordial es que en ella participan seres humanos, sin lo cual no existirían estas instituciones.

La psicología laboral se encarga del estudio de la conducta humana en el trabajo, por medio de la aplicación de métodos e instrumentos, que ayudarán al individuo a un mejor desarrollo en su actividad laboral.

Algo muy importante para la psicología laboral, son los factores psicosociales que ayudaran a establecer la relación y el comportamiento que tiene el trabajador con su patrono.

“El factor social abarca a los miembros de la organización de una empresa, lo que es aceptable respecto a los logros personales, la opinión de aprobación de lo que se ejecuta, el grado de cooperación del sindicato y la gerencia.

Generalmente al hombre se le utiliza como un instrumento de trabajo dentro de la empresa, no se reconoce que también es un ser humano y básicamente tiene necesidades psicosociales, las cuales deben de ser satisfechas para el buen rendimiento de su labor, se debe reconocer que todo trabajador que realiza una tarea de una manera eficaz, es merecedor de un reconocimiento a la misma, de esta manera trabaja con más dedicación y seguridad; por lo que la política laboral de la empresa debe fundamentarse en la firme creencia de que los recursos más importantes con que ésta cuenta son los recursos humanos.

Es conveniente conocer un poco de lo que es la administración, ya que es parte del estudio de la psicología laboral.

La Administración:

Una valiosa aportación a la psicología laboral es la administración, Fayol desarrolló una teoría administrativa que constituye el contrapunto de la teoría de Taylor.

Recomendó un amplio análisis del trabajo y de su buena estructuración como parte esencial de la administración, análisis que debería realizarse, ya se tratara de una empresa privada, comercial o técnica o bien de una institución oficial o de la administración pública.

La administración se define en varias formas: el arte de lograr que se hagan ciertas cosas a través de las personas, esta definición de Mary Parker Follet se centra en el hecho de que los gerentes cumplen las metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que se requieran, no desempeñando ellos mismos esas tareas.

James Stoner define en forma más compleja el concepto de administración. La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los recursos de ella para alcanzar las metas establecidas.

Ocho atributos de las compañías con una excelente administración:

1. Una tendencia a la acción, preferencia por hacer algo, cualquier cosa, en vez de someter una cuestión a ciclos y ciclos de análisis e informes de comités.
2. Permanecer en estrecho contacto con el cliente: conocer sus preferencias y ajustarse a ellas.

3. Autonomía y espíritu emprendedor: dividir la empresa en pequeñas compañías y estimularlas para que piensen en forma independiente y competitiva.
4. Productividad mediante las personas: crear en todos los empleados la conciencia de que sus mejores esfuerzos son indispensables y que participarán en todos los beneficios del éxito de la empresa.
5. Intervención constante, predominio de los valores, insistir en que los ejecutivos no pierdan de vista la actividad principal de la compañía.
6. No desligarse de las metas y actividades principales, cultivar el concepto de negocio que la compañía conoce mejor.
7. Forma y personal de staff sencillos, pocos estratos administrativos, pocas personas en los niveles superiores.
8. Propiedades simultáneas de rigor-condescendencia: propiciar una atmósfera donde haya dedicación a los valores centrales de la compañía, combinando ello con tolerancia para todos los empleados que acepten dichos valores.”⁶

6. Paz Castillo Verónica De Jesús. La Falta de Motivación como factor influyente en el desempeño laboral del trabajador administrativo y docente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sede central. Tesis reg. 2116-95, Guatemala, octubre de 1995. pp. 33, 34 y 35.

Factores que hacen que la administración de personal sea aun más importante en la actualidad.

La administración de personal se torna cada vez más importante en la actualidad como resultado de tendencias sociales, económicas y políticas tales como, la insatisfacción y una nueva fuerza de trabajo.

No hay duda de que muchos trabajadores están insatisfechos y que eso se ha convertido en una gran preocupación para muchos gerentes.

“Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Por ejemplo (de acuerdo con la Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos), el 20% de los empleos en ese país requieren sólo de una educación media; sin embargo, un creciente número de empleados tienen títulos universitarios (en la actualidad, aproximadamente una de cada cuatro personas que ingresan a la fuerza laboral). En la medida en que la oferta de graduados universitarios supera lentamente a la demanda, un mayor número de profesionales se encontraran en puestos para los que tienen una preparación mayor que la necesaria.

Por lo tanto, el manejo de la insatisfacción resultante y el aprender a motivar a una fuerza laboral mejor preparada serán problemas críticos en el futuro.

Nuevos estilos de vida

Los hombres y mujeres de todas las edades (pero en especial los jóvenes), parecen estar más interesados en elegir un estilo de vida y una carrera que en tener solamente un empleo. Por ello, el desarrollo de la carrera y la adaptación del trabajo a los estilos de vida flexibles y los intereses cambiantes de los trabajadores serán cada vez más importantes.

Cambios en los valores

Hay también quienes piensan que los valores básicos relacionados con el trabajo están cambiando. Hace años se pensaba que la ética del trabajo motivaba a los empleados a trabajar duro y poner su mejor esfuerzo. En la actualidad, se piensa que este compromiso con el trabajo está en descenso. Si es así, entonces la motivación de los empleados podría convertirse en una tarea difícil.

Desarrollo de una filosofía propia de la administración de personal

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; eso es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, sí se les puede tener confianza, sí les desagrada el trabajo, sí pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen – la gente que se contrata,

la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se les proporcionan -, reflejan (para bien o para mal) esta filosofía básica.

¿Cómo se desarrolla una filosofía así? En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano. No cabe la menor duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial basada en sus experiencias, educación y antecedentes, sin embargo, esa filosofía no está grabada en piedra. Debe evolucionar continuamente en la medida en que la persona acumula nuevos conocimientos y experiencias.

Influencia de las suposiciones básicas propias acerca del personal

La filosofía que se tenga sobre la administración de personal estará influida también por las suposiciones básicas que se hagan sobre la gente. Por ejemplo, Douglas McGregor distingue entre dos conjuntos de suposiciones que clasificó como Teoría X y Teoría Y.

Afirma que las suposiciones de la Teoría X sostiene que:

1. El ser humano promedio tiene un rechazo inherente hacia el trabajo y lo evitará si puede.
2. Debido a esta característica humana de rechazo al trabajo, la mayoría de las personas deben ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos a fin de lograr que realicen un esfuerzo adecuado.
3. El ser humano promedio prefiere ser dirigido y desea evitar responsabilidades.

En el otro extremo, las acciones de algunos gerentes reflejan un conjunto de suposiciones de Teoría Y, las cuales sostienen que:

1. El ser humano promedio no rechaza inherentemente el trabajo.
2. El control externo y la amenaza de castigos no son los únicos medios para lograr que se realice un esfuerzo hacia los objetivos de la organización.
3. Los empleados estarán más motivados al satisfacer sus necesidades de orden superior en cuanto a logro, estima y autorrealización.
4. El ser humano promedio aprende, en condiciones apropiadas, no sólo a aceptar sino también a buscar responsabilidades.
5. La capacidad de ejercer un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales está continuamente distribuida en la población y no al contrario.”⁷

7. Dessler Gary. Administración de Personal. Programas Educativos S.A. de C.V. México D.F. Cuarta Edición 1991. pp. 4,5, 18,19 y 20.

“Pocas empresas pueden tener éxito duradero si no utilizan una administración efectiva. En gran parte, el establecimiento y consecución de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansa en la capacidad del gerente. La tarea de hacer posible una mejor vida económica, de mejorar las normas sociales o de hacer un gobierno más eficiente, es el reto a la moderna habilidad administrativa.

La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor equipo, plantas, oficinas, productos, servicios y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las situaciones cambiantes y proporciona previsión e imaginación.”⁸

Después de haber considerado varios aspectos y definiciones como la condición humana, el trabajo y algunas áreas de la psicología laboral, en todos estos aspectos habrán momentos podría decirse que, por algunas razones, para algunas personas, se originarán situaciones de estrés, lo cual será el objeto de estudio de nuestra investigación.

Es preponderante conocer en sí algunos aspectos de lo que es estrés, como su definición, cómo se origina, cómo nos afecta y que áreas de nuestro organismo puede afectar, aunque en algunos casos sabemos que va a ser el causante de incidencia de enfermedades en nuestro cuerpo.

8. Paz Castillo Verónica De Jesús. La Falta de Motivación como factor influyente en el desempeño laboral del trabajador administrativo y docente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sede central. Tesis reg. 2116-95, Guatemala, octubre de 1995. pp. 35 y 36.

Existen varias definiciones de lo que es estrés, pero casi todas coinciden con lo mismo, como lo es el de la sobrecarga emocional, que va a hacer la causante de problemas de salud física; pero para entrar mas en detalles, podemos iniciar con algunas definiciones de lo que es estrés, para luego conocer los diferentes causas, motivos o situaciones que provocan el estrés.

Psicogénesis y evolución del Estrés:

“Estrés, voz inglesa que significa esfuerzo, tensión, acentuación, y se emplea en fisiología y psicología con el sentido general de sobrecarga al individuo, creando un estado de tensión exagerada. Es estrés todo lo que es vivido como sobrecarga. El amplio uso que se hace actualmente de este término tiene su punto de partida en una investigación endocrinológica de Selye (-bibl.). En este trabajo, estrés era la suma de todas las manifestaciones inespecíficas, incluyendo las lesiones y los fenómenos de defensa. El estrés puede ser local, como en la inflamación, o general, como en el síndrome de adaptación. Agotamiento nervioso”.⁹

“El estrés puede entenderse como una sobrecarga, esta sobrecarga depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación. Cuanto mayores sean las demandas de la situación y cuanto menores sean los recursos del individuo, la sobrecarga será mayor

9. Friedrich Dorch. Diccionario de Psicología. Editorial Herder S.A. Provenza 388, Barcelona (España) 1976. Cuarta Edición 1981. pp.924

El estrés puede ser positivo o negativo. Es positivo cuando el individuo interpreta que las consecuencias de la situación serán favorables para sus intereses. Por lo contrario, si percibe que dichas consecuencias serán desagradables o perjudiciales, el estrés será negativo. En ambos casos el estrés produce cansancio, activación fisiológica, etc.; sin embargo, el estrés positivo genera emociones positivas o agradables, mientras que el negativo produce emociones negativas o desagradables.

El estrés se ha entendido como estímulo, como una serie de situaciones altamente relevantes y con una fuerte demanda de recursos para el individuo, como por ejemplo:

- catástrofes naturales,
- separación o divorcio,
- pérdida de un ser querido,
- ruina económica,
- matrimonio,
- nacimiento de un hijo, etc.

También el estrés ha sido entendido como respuesta, por ejemplo, como los cambios biológicos asociados a las situaciones estresantes.

Estos cambios biológicos siguen:

- una primera fase de preparación (se inicia la activación),

- una segunda fase de mantenimiento (la alta activación fisiológica es necesaria para afrontar las demandas de la situación y no puede disminuir).
- y, por último, la fase de agotamiento (en la cual ya no se mantiene el nivel de alta activación fisiológica, que cae bruscamente).

Estas tres fases componen el Síndrome General de Adaptación, que estudió Selye.

Hoy en día el estrés se interpreta como un proceso interactivo, en el cual están en juego las demandas de la situación y los recursos del individuo para afrontar la situación. Las demandas de la situación dependen de la valoración subjetiva que el individuo realiza sobre como dicha situación afectará a sus intereses. Por lo tanto, una misma situación puede ser mucho más estresante para un individuo que para otro. A su vez, los recursos de afrontamiento son valorados también por el propio individuo, que puede juzgarlos inadecuados, aunque realmente no lo sean. Este sesgo en la valoración de los recursos propios originará también una mayor reacción de estrés, una mayor sobrecarga, y un peor aprovechamiento de los recursos propios”.¹⁰

“Las consecuencias humanas del estrés en el trabajo comprenden ansiedad, depresión, ira y diversas consecuencias físicas, como males cardiovasculares, dolores de cabeza, y accidentes”.¹¹

10. http://www.ucm.es/info/seas/faq/ans_estr.htm. 29/01/2002.

11. Dessler Gary. Administración de Personal. Programas Educativos S.A. de C.V. México. D.F. Cuarta Edición 1991. pp.757.

“Las respuestas psicofisiológicas pueden interpretarse como la perpetuación inapropiada de las reacciones orgánicas que han servido para adaptarse a/o protegerse de algún estrés en alguna experiencia de la vida humana”.¹²

“¿Qué es el estrés laboral?”

Estrés es cuando se produce una discrepancia entre demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente.

Estrés es una respuesta adaptativa, que primeramente ayuda a responder más eficaz y rápidamente a situaciones que lo requieren, el cuerpo tiene recursos limitados y aparece el agotamiento.

Con relación al estrés laboral, aparece el síndrome Burnout o estar quemado, esto es una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, como consecuencia del estrés.

Se ha comprobado que la preparación de un grupo determinado de profesionales no siempre es suficiente para afrontar situaciones habituales 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”.¹³

12. Kolb Lawrence C. Psiquiatría Clínica Moderna. Ediciones Científicas. La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V. Sexta Edición 1992. pp.617.

13. <http://www.ucm.es/info/seas/estlab.htm>. 29/01/2002.

“En muchas ocasiones los términos ansiedad y estrés se usan como sinónimos, sin embargo, existen campos de trabajo en investigación y en la práctica profesional diferentes, aunque ciertamente con algunos solapamientos.

El estrés es un proceso en el cuál el individuo se enfrenta a las demandas de una situación importante para él. Este proceso puede desencadenar una reacción de ansiedad, que es una emoción desagradable que surge ante posible amenaza. Ahora bien, el estrés también puede desencadenar otras reacciones emocionales distintas de la ansiedad, por ejemplo: alegría, satisfacción, enfado, tristeza, etc.

El estrés está más asociado con cansancio y agotamiento que la ansiedad. Una persona puede estar agotada por exceso de trabajo, o por algunas situaciones, sin que el individuo manifieste un estado especial de nerviosismo o ansiedad.

Por otro lado, las situaciones estresantes incluyen diferentes tipos de situaciones relevantes para el individuo (amenaza, peligro, daño, pérdida, etc.), mientras que las situaciones ansió-genas son siempre situaciones de tipo amenazante, al menos tal y como las percibe el individuo.

Si el estrés está relacionado con salud. El estrés negativo, intenso y persistente durante un largo período de tiempo, por ejemplo más de dos años, aumenta la probabilidad de desarrollar problemas de ansiedad, cansancio crónico, agotamiento y otros problemas de salud, como procesos infecciosos, trastornos psicofisiológicos, etc.”¹⁴

14. <http://www.ucm.es/info/seas/faq/consecu.htm>. 29/01/2002.

“El estado de gran tensión nerviosa originado en la persona por el exceso de trabajo, las aspiraciones no satisfechas, la ansiedad, etc. Suele manifestarse a través de una serie de reacciones que van desde la fatiga prolongada y el agotamiento hasta dolores de cabeza, gastritis, úlceras, etc., pudiendo ocasionar incluso trastornos psicológicos.”¹⁵

“Enfermedad estructural

A partir de los datos clínicos, en general se supone que el stress que produce cambio emocional contribuye al desarrollo de enfermedad arterial coronaria, de angina de pecho y de infarto miocárdico, y a la expresión de estos trastornos en diversas formas de insuficiencia cardiaca. Estos padecimientos están determinados por múltiples factores, incluyendo elementos genéticos y constitucionales, que se reflejan en predisposiciones bioquímicas como el metabolismo de los lípidos, que probablemente puede modificarse en respuesta al stress externo.

Hay que reconocer, sin embargo, que hay pocos datos que dan un apoyo bueno de validación a partir de estudios controlados con cuidado. Rosenman y Friedman describen un grupo de hombres de edad madura, con pautas de conducta que mostraban un gran impulso hacia el trabajo, ambición, competitividad y una sensación de urgencia respecto al tiempo, comprometidos en posiciones ejecutivas, en las cuales persistentemente se encontraban involucrados en múltiples actividades profesionales o de aficiones; estos hombres tenían un nivel de lípidos sanguíneos mayor a lo normal, así como una predisposición a las enfermedades cardiacas coronarias (tipo A).

En los aspectos mencionados, estos individuos diferían en grado significativo de otro grupo de hombres de edad similar, que no se encontraban bajo causas de stress competitivo y urgente similar (tipo B).

Liljefors y Rahe, en un estudio de la enfermedad coronaria cardiaca en gemelos idénticos, demostraron que los más gravemente enfermos dedicaban más tiempo a trabajar, eran menos capaces de usar su tiempo de descanso y tenían mayor número de interacciones hogareñas conflictivas. Estos autores sugieren que la variable más significativa era la manera como el individuo percibe su trabajo y otros aspectos de su vida. Los que experimentan satisfacción y disfrutan de su trabajo y de su vida hogareña, a pesar de los conflictos y lo arduo que pueda ser su labor, es probable no sean vulnerables a la enfermedad coronaria cardiaca.”¹⁶

15. <http://www.monografías.com/trabajos/stress/stress.shtml>. 25/04/2002.

16. Kolb Lawrence C. *Psiquiatría Clínica Moderna*. Ediciones Científicas. La Prensa Medica Mexicana, S.A. de C.V. Sexta Edición 1992. pp.625 y 626.

HIPOTESIS GENERAL O DE INVESTIGACION

Hipótesis:

La incidencia de enfermedades sistémicas en trabajadores de una institución Bancaria se debe a problemas de estrés.

Premisas:

1. Los empleados bancarios no se preocupan o toman consciencia, aunque se sienten afectados por sus problemas de estrés, por encontrar solución a su problemática, que les causa enfermedades en los diferentes sistemas del cuerpo repetidamente.
2. En algunas ocasiones son mal aconsejados y hasta veces medicados por algún familiar o amigo, pensando que el problema es pasajero y no es de importancia, volviendo así a recaer.
3. La falta de ayuda profesional en el empleado bancario, ya sea otorgada por la institución donde labora o por sus propios recursos, no le permite encontrar una forma en que pueda sobrellevar situaciones estresantes, que redundan en problemas psicofisiológicos.
4. El empleado bancario ha tomado su problemática de estrés como una forma de vivir, aunque está le ocasione problemas de salud, como un estado de anomia.

5. La falta de recursos económicos es otro de los factores, en las personas que tienen muchas responsabilidades o necesidades por cubrir, el impedimento para buscar solución a su problemática de estrés.

Variables e Indicadores:

Variable Dependiente:

Enfermedad sistémica: se le denomina aquella que afecta al cuerpo entero o varias partes del mismo (uno o varios sistemas). Lo cual servirá para los propósitos del presente estudio.

Indicadores:

Enfermedades bronquiales (asma, bronquitis)

Enfermedades gastrointestinales (gastritis, úlceras).

Enfermedades del sistema nervioso (alteración nerviosa)

Enfermedades del sistema integumentario (alergias de la piel, prurito o escozor).

Variable Independiente:

Estrés: voz inglesa que significa esfuerzo, tensión, acentuación, y se emplea en fisiología y psicología con el sentido general de sobrecarga impuesta al individuo,

creando un estado de tensión exagerada; que pueden generarse por la interacción de factores familiares y laborales de las personas.

Indicadores:

Estrés en el ambiente familiar:

Problemas económicos

Problemas familiares (mala relación, padres e hijos)

Problemas conyugales.

Estrés en el ambiente laboral:

Trabajo en sí mismo: alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.

Contexto laboral: se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo.

Relación del sujeto con el trabajo: está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo.

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

1. Selección de la Muestra:

Se tomó una muestra al azar de 50 trabajadores de una institución bancaria, de diferentes departamentos y secciones que funcionan en la misma; de ambos sexos, con edades que oscilan entre 19 a 38 años, una parte con título de educación media (Secretarias y Peritos Contadores), y un gran porcentaje con estudios universitarios en las diferentes disciplinas, y de diferentes religiones (Evangélicos y Católicos).

2. Instrumentos de recolección de datos:

2.1. Pruebas psicométricas:

Test E.A.E. Escalas de apreciación de estrés. Consiste en cuatro escalas independientes:

1. Escala general de estrés: dirigida a la población general, con edades comprendidas entre 18 y 60 años, consta de 53 elementos cuya temática abarca aspectos de salud, relaciones humanas, estilo de vida y temas laborales o económicos.
2. Escala de acontecimientos estresantes en ancianos: para edades de 66 a 85 años; formada por 51 elementos que aluden a salud, vida afectiva y emocional y también a vida social y económica.

3. Escala de estrés socio-laboral: para edades comprendidas entre 20 y 60 años; integrada por 50 elementos cuyo contenido trata del trabajo en sí, contexto laboral y relación sujeto – trabajo.

4. Escala de estrés en la conducción: consta de 36 elementos sobre relación de la conducción con factores externos, con la propia persona y con otros conductores.

Su aplicación es colectiva, su tiempo variable en torno a 20 minutos por cada escala, edad adolescentes y adultos.

Finalidad: diseñado con el propósito de conocer el peso de distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Evaluación a partir de las situaciones que generan estrés, de la incidencia y la intensidad con que afectan a la vida de cada sujeto.

2.2. Cuestionarios:

Se elaboró un cuestionario con 20 preguntas directas, dividida en dos series, en la primera serie se planteó 5 preguntas enfocando diferentes tipos de enfermedades y su incidencia, padecidas en el transcurso de los años 2004 y 2005; y 5 preguntas enmarcando diferentes tipos de presión laboral, siempre en el transcurso de los años 2004 y 2005, y la segunda serie de 10 preguntas relacionadas con problemas familiares; en conjunto que nos indicó la frecuencia de incidencia de enfermedades sistémicas y la existencia de situaciones estresantes que se dieron en los ambientes

familiar o laboral, de los empleados bancarios, siendo el laboral el de interés en nuestra investigación.

2.3. Diario de Campo:

Se llevó control por día de las actividades realizadas, desde que se solicitó el permiso respectivo en la institución bancaria, hasta el trabajo que se realizó con los empleados bancarios, considerando varios aspectos: el ambiente laboral y el familiar. En el ambiente laboral se tomó en cuenta el desempeño laboral en las diferentes plazas que realizan cada uno, la carga o dificultad que conlleva cada una, el lugar o ambiente donde se desarrollan, en sí los factores que en cierta medida provocan situaciones de estrés. En el ambiente familiar: se consideró varios aspectos y situaciones, que se refieren a la relación familiar, tomando en cuenta en que medida pueden ocasionar problemas de estrés.

3. Técnicas y Procedimientos de Trabajo:

3.1. La Observación:

Observación Estructurada: se utilizó este tipo de observación para llevar un control más amplio, conociendo así ciertos y específicos datos de la población piloto como: los diferentes tipos de ambiente donde realiza sus actividades laborales, las dificultades y presiones que conlleva las diferentes plazas, en sí el trabajo que se desarrolla el empleado bancario, y sus exigencias, por

consiguiente la presión que puede provocar en cada uno, dando así como resultado problemas que revelan casos de estrés, que provocaran diferentes tipos de enfermedades sistémicas.

3.2. La Entrevista:

Entrevista Estructurada: por medio de esta se recabó datos importantes, como en qué medida afecta a los trabajadores bancarios las situaciones estresantes en su sistema psicológico; su incidencia de enfermedades sistémicas. Para ello se utilizó un cuestionario denominado incidencias de enfermedades sistémicas; que como finalidad tiene en su primera serie, evaluar la incidencia de algún tipo de enfermedades, que haya tenido el empleado bancario en el transcurso de los años 2004 – 2005; que puede observarse en el Anexo 1.

3.3. Técnica de muestreo: Aleatoria.

Se tomó una muestra al azar de 50 empleados bancarios, ambos sexos, con edades que oscilan entre 18 y 38 años, algunos con título de educación media y otros con estudios universitarios, de diferentes departamentos y secciones del Banco. El Departamento de Personal de la institución bancaria en la que se realizó la investigación, proporcionó el listado de los empleados pertenecientes a los diferentes departamentos y/o secciones que podían participar en el trabajo de campo.

3.4. Técnica estadística: se hizo uso de estadística descriptiva, cuadros, gráficas y porcentajes.

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La investigación se realizó en las oficinas centrales de una institución bancaria, la cual pertenece a la iniciativa privada, que al igual que otros Bancos de la competencia, se dedica a prestar servicios de depósitos monetarios, entre otros. Este Banco no cuenta con una clínica médica para sus trabajadores, por lo que cualquier problema de salud, tienen que acudir al servicio social, o a cualquier institución médica, ya sea privada o del estado.

Al igual que otros Bancos del sistema, existe cierto tipo de presión en su personal, el cual varía dependiendo del departamento o sección y la clase de trabajo que se desarrolle y algo importante el tipo de persona.

Con relación a la población o personal que labora en este Banco, se tomó una muestra al azar, de 50 trabajadores de ambos sexos, de diferentes departamentos, con edades que oscilan entre 19 a 38 años, la mayoría estudiantes universitarios, a quienes se les aplicó una prueba psicométrica el Test E.A.E, (Test Escalas de apreciación del estrés), y un cuestionario de 20 preguntas, con dos series de 10 cada una, enfocando la incidencia de enfermedades sistémicas, en las áreas laboral, que es la que nos atañe, y la familiar, en el período 2004 al 2005. Los resultados se exponen seguidamente.

A continuación se describen los datos de evaluación del Test “Escalas de Apreciación del Estrés”-E.A.E.:

En el cuadro No.1, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Test en mención, a 50 empleados bancarios.

Las Escalas de Apreciación del estrés, está dividida en dos grandes áreas:

- La primera área (representada con la literal A), registra situaciones de estrés que la persona vivió y su recuerdo continúa latente en su memoria, como por ejemplo: situación de empleo eventual o subempleo, competitividad laboral, excesiva responsabilidad laboral, etc.
- La segunda área (representada con la literal P), registra situaciones de estrés que experimentó la persona pero que no le causan daño emocional (tipo de trabajo, horario de trabajo o cambio del mismo, ritmo de trabajo, etc.), es decir están registradas en su memoria, pero aprendió a manejarlas o a vivir con ellas.

Intensidad: en este mismo cuadro No.1, se marcan tres columnas representadas por los números: 0 que significa nada, 1 un poco, 2 mucho, y 3 muchísimo, los cuales indican en qué medida le afectaron las situaciones estresantes al empleado bancario, o bien la intensidad de las mismas; el impacto provocado en su psiquismo; siendo la columna del número 2 = mucho, la que refleja más situaciones estresantes.

Centil: se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones en intensidad, de las literales A y P; con base al manual del Test “Escalas de apreciación de estrés” – E.A.E., en su Tabla 5 donde nos da los centiles registrados dependiendo de la puntuación total, donde también se registra la media (57.7), y la desviación típica (15.6), la cual nos ayudará a la interpretación de los resultados; como por ejemplo si una persona obtiene una puntuación igual o menor de 42.1, se ubica entonces en el centil 25, esto significa que muestra un comportamiento de apatía a los problemas de estrés, un estado de

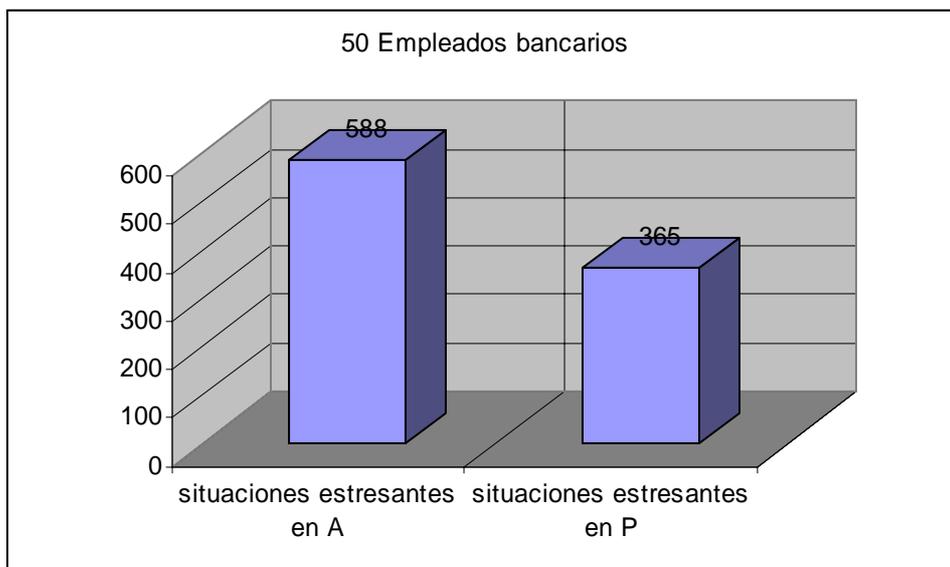
anomia; en el caso de que la persona registre una puntuación igual o mayor de 73.3, equivalente a un centil de 70, nos indica que presenta un problema severo de estrés, en consecuencia los dos extremos nos llevaran a problemas de incidencias de enfermedades sistémicas (gastritis, bronquitis, alergias, etc.) se puede apreciar en el cuadro número 1, que se dan los extremos.

Cuadro No.1

Empleados	sit.en A	sit en P	total Si	total No	nada = 0	poco = 1	mucho = 2	muchísimo = 3	pto. A	pto. P	total	Centil
1	0	0	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	1	1	49		1			0	1	1	0
3	3	2	5	45		2	3		3	2	5	0
4	6	0	6	44		4	2		6	0	6	0
5	1	5	6	44		3	2	1	1	8	9	0
6	7	2	9	41		2	5	2	10	2	12	0
7	9	1	10	40		3	4	3	11	2	13	0
8	5	8	13	37		4	5	2	5	8	13	0
9	7	4	11	39	1	2	3	4	12	4	16	0
10	5	5	10	40		2	4	4	10	7	17	0
11	12	1	13	37		3	3	5	17	1	18	0
12	11	0	11	39		4	3	4	20	0	20	0
13	4	6	10	40		4	5	1	10	10	20	0
14	9	3	12	38		2	5	5	16	6	22	0
15	10	2	12	38		5	4	3	20	2	22	0
16	7	5	12	38		6	7	6	14	11	25	0
17	9	10	19	31		4	5	4	10	16	26	0
18	13	0	13	37	4	5	10	4	26	0	26	0
19	14	9	23	27		4	6	7	16	10	26	0
20	14	3	17	33		5	8	6	23	4	27	5
21	4	15	19	31		6	6	5	10	20	30	5
22	5	12	17	33		5	7	5	5	26	31	10
23	15	2	17	33		16	20		28	3	31	10
24	9	8	17	33	3	12	16	11	14	18	32	10
25	15	2	17	33		8	3	6	28	3	31	10
26	19	4	23	27	1	7	6	4	22	11	33	10
27	7	9	16	34	1	11	8	10	14	20	34	10
28	14	1	15	35		19	9	2	36	1	37	15
29	21	6	27	23	1	6	10	10	30	8	38	15
30	8	10	18	32	1	2	6	2	18	20	38	15
31	16	11	27	23		11	14	2	18	21	39	25
32	9	10	19	31		6	3		18	21	39	25
33	16	14	30	20	6	5	3	5	29	14	43	30
34	7	20	27	23	1	16	11		7	38	45	30
35	7	17	24	26		2	11	8	14	31	45	35
36	12	18	30	20	2	3	3		16	30	46	35
37	15	4	19	31		18	10	3	38	8	46	35
38	29	2	31	19		2	4	9	45	2	47	35
39	7	14	21	29	2	9	3	1	12	36	48	35
40	14	6	20	30		2	6	12	35	15	50	40
41	23	2	25	25		11	5	3	53	2	55	45
42	4	22	26	24		10	10	9	11	45	56	45
43	23	13	36	14		20	3		39	17	56	45
44	25	11	36	14		6	6	7	38	18	56	45
45	20	9	29	21	7	9	6	2	44	13	57	50
46	23	6	29	21		19	14	3	44	13	57	50
47	23	3	26	24		3	14	8	55	7	62	55
48	11	17	28	22		4	6	6	18	50	68	65
49	12	27	39	11		3	10	5	27	50	77	70
50	29	3	32	18		4	12	1	82	6	88	75
total 50	588	365	953	1547	30	320	329	200	1078	661	1739	

Gráfica No.1

Resultado del Test “Escalas de apreciación de estrés”- E.A.E.; de las situaciones estresantes en la literal A y situaciones estresante en la literal P.



Fuente: 50 empleados de una Institución Bancaria de iniciativa privada

Interpretación

En la gráfica anterior muestra los resultados del Test “Escalas de apreciación de estrés” – E.A.E., aplicada a 50 empleados bancarios: Situaciones estresantes en la literal A=588, situaciones que todavía le están afectando, como por ejemplo: situación de empleo eventual, competitividad laboral, trabajar ante un público exigente, etc.; situaciones estresantes en la literal P=365, situaciones que le han dejado de afectar o le afectan poco, como por ejemplo: etapa de búsqueda del primer empleo, horario de trabajo o cambio en el mismo, ambiente físico en el trabajo, etc.; haciendo un total de 953 situaciones estresantes en la literal A y P.

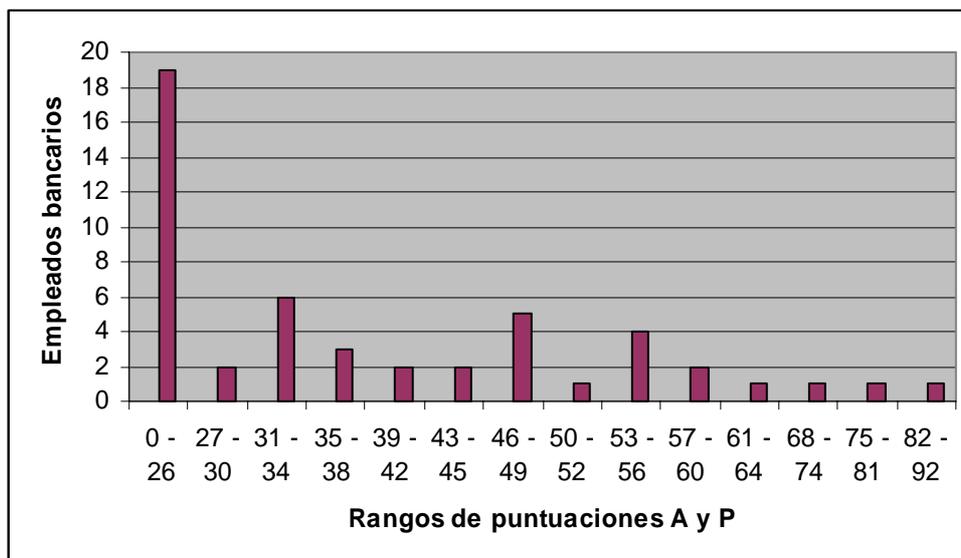
Cuadro No.2

De la Prueba psicométrica, test “Escalas de apreciación de estrés”- E.A.E.; donde se muestran los siguientes resultados: el rango de las puntuaciones de A y P, el Centil, y la cantidad de empleados bancarios en cada uno de los mismos.

Rango de puntuaciones en A y P	Centil	Empleados
0 - 26	0	19
27 - 30	5	2
31 - 34	10	6
35 - 38	15	3
39 - 42	25	2
43 - 45	30	2
46 - 49	35	5
50 - 52	40	1
53 - 56	45	4
57 - 60	50	2
61 - 64	55	1
68 - 74	65	1
75 - 81	70	1
82 - 92	75	1
	Total de empleados	50

Gráfica No.2

Del Test “Escala de apreciación de estrés”- E.A.E., rangos de las puntuaciones de estrés en las literales A y P, como la cantidad por cada una de ellas.



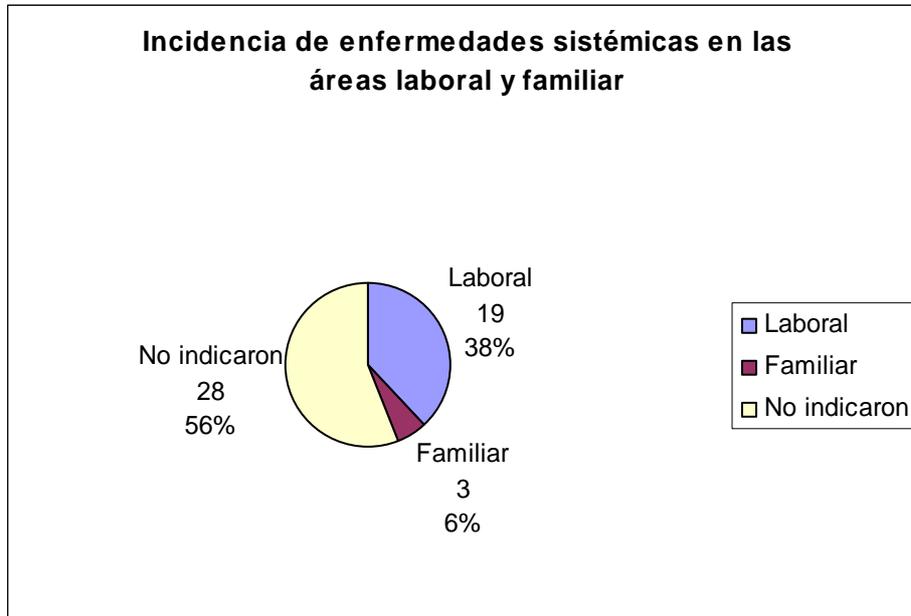
Fuente: 50 empleados de una Institución Bancaria de iniciativa privada.

Interpretación

En la gráfica anterior se puede apreciar los resultados obtenidos del Test “Escala de apreciación de estrés”- E.A.E., aplicada a los 50 empleados bancarios, en lo que concierne a los rangos de las puntuaciones de las literales A y P, hay una mayor cantidad de empleados que se encuentran en las puntuaciones menores de 42, lo cual nos indica una apatía severa a los problemas de estrés (anomia), y una menor cantidad de empleados con puntuaciones mayores de 74, lo cual refleja problemas altos de estrés, uniendo estos dos grupos podemos apreciar que existe un alto porcentaje de empleados bancarios que presentan problemas de incidencias de enfermedades sistémicas.

En lo que se refiere al cuestionario para detectar incidencia de enfermedades sistémicas en las áreas laboral y familiar, se obtuvieron los siguientes resultados:

Grafica No.3



Fuente: 50 empleados de una Institución Bancaria de iniciativa privada

Interpretación

Del cuestionario que se aplico a 50 empleados bancarios, tomando como referencia el período de 2004 al 2005: 19 manifestaron que estuvieron expuestos a cierta presión en el área laboral, fue entonces cuando padecieron de diferentes tipos enfermedades sistémicas (asma, bronquitis, gastritis, nervios alterados, etc.); 3 experimentaron cierta presión familiar, padeciendo diferentes tipos de enfermedades sistémicas (gastritis, migrañas, nervios alterados, etc.), y 28 también padecieron de diferentes enfermedades sistémicas (ulceras, alergias, bronquitis, etc.), absteniéndose de indicar si tuvieron cierto tipo de presión, aunque en las entrevistas la mayoría expresó que si estuvieron expuestos en cierta medida a alguna presión laboral.

Análisis General

En todas las áreas que conforman nuestro vivir diario, ya sean estas familiares, sociales, principalmente la laboral que es la que atañe a nuestra investigación, estaremos expuestos a esfuerzos, tensiones, sobrecargas, etc. (estrés), estas dependerán de una serie de factores como: la organización de nuestro tiempo, de actividades, la toma de decisiones, la interpretación de situaciones, de problemas, atribuciones y relaciones que tenemos con los demás (pareja, amigos, compañeros de trabajo, familia), considerando el ambiente familiar y las presiones que pueden surgir por problemas económicos, no contar con los medios suficientes para sufragar los gastos de alimentación, de vivienda y vestuario a los miembros de nuestra familia, o el no mantener una buena relación con los mismos (mala comunicación, padres e hijos), y el no mantener una buena relación con el conyugue (incompatibilidad de caracteres), todas estas situaciones estarán generando problemas de estrés.

Ahora bien si nos enfocamos al ambiente laboral y lo dividimos en tres factores como, Factor I: el trabajo en sí mismo: el cual se refiere a las tareas y funciones que la persona tiene que realizar; como por ejemplo: la sobrecarga de tareas y funciones laborales, excesiva responsabilidad laboral, limitación de tiempo para realizar el trabajo, etc., Factor II: Contexto laboral: el cual se refiere a las condiciones ambientales del trabajo; como inseguridad en el puesto de trabajo, recibir constantes reproches de jefes o compañeros, etc., Factor III: Relación del empleado con el trabajo: está se refiere a la problemática de uno mismo con el trabajo; como de llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas; inseguridad en el puesto de trabajo, cercanía de la jubilación, etc.

Todos estos componentes que conllevan presiones nos llevarán a problemas de estrés, que pueden redundar en enfermedades sistémicas, las que podrán afectar a nuestro cuerpo en su totalidad o bien a un sistema como lo es el respiratorio, digestivo, nervioso, etc. Delimitando las enfermedades éstas pueden ser de tipo bronquial: como el asma, bronquitis; de tipo gastrointestinal: como la gastritis, úlceras; de tipo nervioso: como alteraciones nerviosas; y de tipo del sistema integumentario: como alergias de la piel, prurito o escozor.

Refiriéndonos a nuestra investigación; el estudio se realizó con una muestra al azar de 50 trabajadores, de ambos sexos, con edades de 19 a 38 años, de diferentes departamentos y secciones, con estudios de educación media y universitaria, a quienes se les aplicó el Test “Escalas de apreciación de estrés”-E.A.E., y un cuestionario sobre situaciones que pueden provocar incidencias de enfermedades sistémicas.

En lo que respecta al Test E.A.E., se obtuvo los siguientes resultados: 32 empleados con una puntuación menor de 42.1 equivalente a un centil de 25, que significa un comportamiento de apatía a los problemas de estrés, un estrés existente pero oculto, un estado de anomia; 15 empleados con una puntuación de 57.7 equivalente a un centil de 50, que representa la media en los estándares de estrés, y 3 empleados con una puntuación mayor de 73.3 equivalente a un centil de 70, que significa que presentan un problema severo de estrés; sumando estos dos extremos nos lleva a la conclusión de 35 casos de situaciones estresantes en el área laboral, equivalente a un 70% de la muestra, predominando así los problemas de estrés.

Se aplicó también un cuestionario para detectar las incidencias de enfermedades sistémicas en las áreas laboral y familiar, donde se obtuvo el siguiente resultado: 19 empleados padecieron diferentes tipos de enfermedades sistémicas debido a presiones laborales, 3 empleados padecieron diferentes tipos de enfermedades sistémicas debido a

problemas familiares, y 28 se abstuvieron de manifestar si padecieron algún tipo de enfermedad sistémica, aunque en las entrevistas si manifestaron haber estado expuestos más a presiones laborales que familiares.

Por consiguiente uniendo todo el proceso que se realizó en esta investigación (pruebas psicométricas, cuestionario, entrevistas, observaciones), más los resultados plasmados en las gráficas, y cuadros, se puede afirmar que existe relación entre la incidencia de enfermedades sistémicas y el estrés en los trabajadores de una institución bancaria.

CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- El cuestionario para detectar incidencias de enfermedades sistémicas y el Test de Escalas de Apreciación del Estrés, que se les aplicó a los empleados bancarios, en los resultados obtenidos demostró que si estuvieron expuestos a presiones laborales, generadoras de estrés y sucesivamente a padecer en forma repetida enfermedades sistémicas.
- El estrés en su concepto general es una sobrecarga, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta la persona para afrontar dicha situación, en el caso del empleado bancario se enfrenta a varias situaciones, que implican fuertes demandas, por lo que se encuentra expuesto padecer problemas de estrés.
- Las consecuencias del estrés en el trabajo comprenden además de ansiedad, depresión e ira, diversas consecuencias físicas, como enfermedades sistémicas: bronquitis, gastritis, cefaleas, etc.
- Los trabajadores de instituciones bancarias, privadas o estatales, que mantienen una competencia entre ellas, por estar a la vanguardia y contar con los mejores servicios y rapidez, aparte de políticas internas y externas que se dan, por consiguiente cambios estructurales, globalizan en sí, diferentes situaciones o circunstancias que a corto o largo plazo, provocan presiones en los mismos que desencadenan problemas de estrés, debilitando así su sistema inmunológico, ocasionando una serie de enfermedades sistémicas en forma recurrente.

4.2 RECOMENDACIONES

- Las autoridades de las instituciones bancarias, deberían de fomentar un clima organizacional, donde el empleado bancario sea capacitado, en las áreas que se desenvuelve, para sentirse seguro, capaz y motivado por el trabajo que desarrolla, logrando por consiguiente manejar o enfrentarse a situaciones estresantes, reduciendo así la incidencia de enfermedades sistémicas.
- Tomando como base este estudio en investigaciones futuras, se debe realizar un programa de cómo manejar situaciones que provoquen estrés, bajando así niveles de los mismos y la recurrencia de enfermedades sistémicas; específicamente en los empleados de entidades bancarias.
- Las instituciones bancarias, deben darle importancia tanto al aspecto físico, instalaciones con un ambiente adecuado (buena iluminación, espacios suficientes para el desempeño de labores, etc.), como al aspecto emocional, desarrollar programas entre otros, de relaciones humanas, que mejoren la inteligencia emocional de los empleados bancarios; ambos aspectos serán coadyuvantes a los problemas de estrés.

- El pensamiento de algunas instituciones, es de considerar al hombre, como un instrumento de trabajo, sin reconocer que también es un ser humano con necesidades físicas y psicológicas, que deben ser cubiertas. Mediante la implementación de una política laboral, de alta valoración de lo humano como recurso de la sociedad.
- Las entidades bancarias deben tomar conciencia de que el trabajo juega un papel tan importante en el desarrollo de la persona, y que dependiendo de nuestras habilidades, capacidades, conocimientos, podremos desarrollar con eficiencia las tareas que demanden el ejercicio de la profesión.

BIBLIOGRAFÍA

1. Dessler Gary: Administración de Personal. Programas Educativos S.A. de C.V. México D.F. Cuarta Edición 1991. pp. 4,5, 18,19 y 20.
2. Friedrich Dorch: Diccionario de Psicología. Editorial Herder S.A. Provenza 388, Barcelona (España) 1976. Cuarta Edición 1981. pp.924
3. Hannah Arendt: La Condición Humana. Editorial Paidós Ibérica, S.A. Mariano Cubí, 92 – 08021 Barcelona. 1993. pp.22 y 23.
4. Ignacio Martín Baró: Acción e Ideología. Impreso en El Salvador por Talleres Gráficos UCA. 1990. Cuarta Edición 1990. pp. 183 – 186.
5. Kolb Lawrence C: Psiquiatría Clínica Moderna. Ediciones Científicas. La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V. Sexta Edición 1992. pp.617.
6. Paz Castillo Verónica De Jesús: La Falta de Motivación como factor influyente en el desempeño laboral del trabajador administrativo y docente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sede central. Tesis reg. 2116-95, Guatemala, octubre de 1995. pp. 33, 34 y 35.
7. http://www.ucm.es/info/seas/faq/ans_estr.htm. 29/01/2002.
8. <http://www.ucm.es/info/seas/estlab.htm>. 29/01/2002.
9. <http://www.ucm.es/info/seas/faq/consecu.htm>. 29/01/2002.
10. <http://www.monografías.com/trabajos/stress/stress.shtml>. 25/04/2002.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Proyecto de Investigación de incidencia de enfermedades
Sistémicas debido a problemas de estrés

Cuestionario No.1

Datos personales:

Nombre: _____
Edad: _____ Estado civil: _____ Escolaridad: _____
Ocupación: _____ Religión _____

Instrucciones: el siguiente cuestionario tiene como finalidad en su primera serie evaluar, la incidencia de algún tipo enfermedades, que usted haya tenido en el transcurso de los años 2004 y 2005; en su segunda serie evaluar algunos aspectos del ambiente familiar; por lo que solicito su colaboración, para contestar las siguientes preguntas, lo más sincero (a) le sea posible.

Primera serie:

1. En el transcurso de los años 2004 y 2005, padeció de alguna de las enfermedades siguientes: asma, bronquitis u otra de los bronquios.

si	no	cuantas veces
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Qué tipo de enfermedad? _____

2. En el transcurso de los años 2004 y 2005, padeció de alguna de las enfermedades siguientes: gastritis, úlceras, u otro tipo de enfermedad estomacal.

si	no	cuantas veces
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Qué tipo de enfermedad? _____

3. En el transcurso de los años 2004 y 2005, padeció de alguna de las enfermedades siguientes: nervios alterados, dolores nerviosos, migraña, u otro tipo relacionado con el sistema nervioso.

si	no	cuantas veces
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Qué tipo de enfermedad? _____

4. En el transcurso de los años 2004 y 2005, padeció de alguna de las enfermedades siguientes: enfermedades cardíacas, e hipertensión arterial.

si	no	cuantas veces
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

¿Qué tipo de enfermedad? _____

5. En el transcurso de los años 2004 y 2005, padeció de alguna de las enfermedades siguientes: alergias de la piel, u otro tipo de enfermedad de la piel.

si	no	cuantas veces
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

¿Qué tipo de enfermedad? _____

6. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, recuerda si hubo o existe situaciones de tipo laboral, que afecten el desenvolvimiento de las tareas o funciones de la plaza que realiza.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, considera que el ambiente existente o condiciones donde realizó o realiza su trabajo no es el adecuado o representa alguna dificultad.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, considera que las tareas relativas a la plaza que desarrolló o desarrolla, representaron alguna dificultad o las exigencias están sobrecargadas.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, considera que las jornadas de trabajo fueron excesivas.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gracias por su participación

10. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, considera que las tareas relativas a la plaza que desarrolló o desarrolla, representaron una actividad física mental o corporal excesiva.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Segunda serie:

Instrucciones: a continuación se detalla una serie de preguntas relacionadas con el ambiente familiar; favor contestar lo más sincero (a) le sea posible.

1. Considera usted, que el aspecto económico tenga alguna influencia en su ambiente familiar, que ocasione algún malestar en su persona.

poco	mucho	nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Considera usted, que su relación con los miembros de su familia, tenga algún impacto en su ambiente familiar, que ocasione cierto malestar en su persona.

poco	mucho	nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Considera usted, que relación existente con su pareja, (en el caso de los casados, pero en los solteros la relación que mantienen sus padres), tenga algún impacto en su ambiente familiar, que ocasione cierto malestar en su persona.

poco	mucho	nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Considera usted, que la influencia de personas ajenas a su familia, hayan afectado su ambiente familiar, ocasionando algún daño a su persona.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Considera usted, que el tipo de comunicación existente con los miembros de su familia, este ocasionando algún daño a persona.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gracias por su participación

6. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, recuerda si su ambiente familiar fue afectado, por alguna situación económica.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, recuerda si la relación con lo miembros de su familia, se vio afectada por algún problema.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, recuerda si la relación con su pareja, (en el caso de los casado, pero en el caso de los solteros la relación que mantienen su padres), se vio afectada por algún motivo.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, recuerda si la influencia de personas ajenas a su familia, afecto su ambiente familiar, que ocasionara inconformidad o malestar a su persona.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Si padeció de alguna de las enfermedades indicadas anteriormente, en los años 2004 y 2005, recuerda si el tipo de comunicación existente con los miembros de su familia no era la adecuada, que repercutiera en su persona provocando cierto malestar.

si	no
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gracias por su participación

Escala S

INSTRUCCIONES

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

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

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

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

Ejemplo: "Castigo inmerecido"

SI NO 0 1 2 3 A

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

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

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

E A E

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Estudios/Título académico _____

Residencia _____ Profesión _____

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

G A S C

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

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

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

<p style="text-align: center;">Número de SI</p> <p>En A = _____</p> <p style="text-align: right;">Total = <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>En P = _____</p>	<p style="text-align: center;">Puntuaciones en Intensidad</p> <p>A = _____</p> <p style="text-align: right;">Total = <input style="width: 50px;" type="text"/> Centil = <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>P = _____</p>
--	---

RESUMEN

En las instituciones bancarias, hoy en día se denota la presión que sus trabajadores son expuestos, como resultado de la evolución que estas han tenido, aparte de otros factores, internos o externos, desembocando en situaciones de estrés que a la vez provocan una serie de enfermedades en forma recurrente, es por eso que se realizó un estudio sobre la incidencia de enfermedades sistémicas debido a problemas de estrés en los empleados bancarios, en vista de que un número considerable acudía con frecuencia al médico, o manifestaba malestares corporales, en base a este fenómeno, se solicitó permiso respectivo a una institución bancaria, donde se tomó una muestra de 50 trabajadores de ambos sexos, con edades que oscilan entre 19 y 38 años, la mayoría con estudios universitarios, a quienes se les realizó una prueba psicométrica denominada Test EAE (Escala de Apreciación de Estrés), se aplicó un cuestionario, enfocado a situaciones estresantes en el trabajo y en el área familiar, para poder distinguir cual ponderaba más, aparte de la observación y entrevistas realizadas, dando como resultado que las incidencias de enfermedades sistémicas se debía a problemas de estrés laboral.