The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a man in a cap and robe, possibly a saint or scholar, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin text "UNIVERSITAS CAROLINA AC ACADEMIA GUATEMALENSIS" is inscribed around the perimeter, and "LITTERAS ORBIS CONSPICUA" is at the top. Two banners with the words "PLUS" and "ULTRA" are also visible.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES PSICOLÓGICAS -CIEPS-
"MAYRA GUTIÉRREZ"

**"ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS"**

EDI ROMAN URÍAS MORALES

GUATEMALA AGOSTO DEL 2012

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones Psicológicas -CIEPs-

“Mayra Gutiérrez”

**“ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS”**

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

POR

EDI ROMAN URÍAS MORALES

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE:

PSICOLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA AGOSTO DEL 2012



CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZANA

DIRECTOR

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE

SECRETARIO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM -
9^a Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: uanopsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs
Reg. 061-2008
DIR. 1,737-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

24 de agosto de 2012

Estudiante
Edi Roman Urías Morales
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE GUIÓN DOS MIL DOCE (1,729-2012), que literalmente dice:

"UN MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS,"** de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Edi Roman Urías Morales

CARNÉ No. 90-15564

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Orlando Rodríguez Díaz y revisado por Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **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 ENSEÑAR A TODOS"

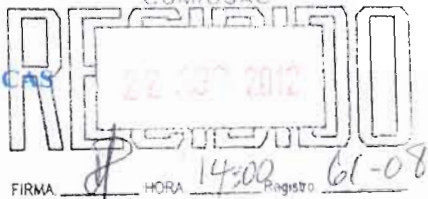
Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187550 Telefax 24187543
e-mail: uacopsic@usnc.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



CIEPs 1297-2012
REG: 061-2008
REG: 385-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 21 de agosto 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS.”**

ESTUDIANTE:
Edi Roman Urías Morales

CARNÉ No.
90-15564

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 13 de agosto 2012 y se recibieron documentos originales completos el 20 de agosto 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -C.U.M.-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: uacpsic@usac.edu.gt

CIEPs. 1298-2012
REG: 061-2008
REG: 385-2012

Guatemala, 21 de agosto 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

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

**“ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS.”**

ESTUDIANTE:
Edi Roman Urías Morales

CARNÉ No.
90-15564

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 08 de agosto 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo

Guatemala 18 de Julio de 2012

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología-CIEPs "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "El estrés laboral en el personal operativo del Departamento de Dietética del Hospital General San Juan De Dios" Realizado por el estudiante EDI ROMAN URIAS MORALES, CARNE 90-15564.

El trabajo fue realizado a partir del 28 de julio del año dos mil ocho al ocho de marzo de dos mil doce. Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente

Licenciado Orlando Rodriguez
Psicólogo
Colegiado 7820
Asesor de contenido

Lic. Orlando Rodriguez Diaz
Psicologo
Colegiado. 7820

MG/mg
cc.Archivo



Guatemala 31 de mayo del 2012

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

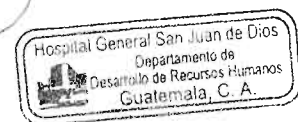
Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que el estudiante **Edi Román Urias Morales** con número de carné **199015564** realizó en esta institución en el Departamento de Dietética, 10 cuestionarios, 10 guías de observación participante y 2 talleres con al personal operativo como parte del trabajo de investigación titulado: **"ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS"** en el periodo comprendido del 09 de marzo al 25 de mayo del presente año, en horario de 8:00 a 10:00 horas.

El estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.

Lic. Mauricio René Martínez Estrada
Jefe de Desarrollo de Recursos Humanos



ACTO QUE DEDICO

- **A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante.**
- **Mis padres Humberto de Jesús Urias Valenzuela + y Rosalina Morales Barrientos + por su amor y sabios consejos.**
- **A mis Hijas Marjorie y Angely por ser mi fuente de inspiración trabajo y esfuerzo**
- **Mis Hermanos Rafael,(+) Humberto, Gercia, Haydee y Vero por el apoyo brindado en momentos necesarios.**

AGRADECIMIENTOS

- **A la Universidad de San Carlos de Guatemala por mi formación profesional.**
- **A la escuela de Ciencias Psicológicas por ser mi casa de estudios.**
- **Al Hospital General San Juan de Dios especialmente al departamento de Dietética por permitirme realizar mi trabajo de investigación.**
- **A mi asesor Licenciado Orlando Rodríguez.**
- **A mi revisor Licenciado Marco Antonio García.**

Por el apoyo y orientación brindada.

PADRINOS DE GRADUACION

Licenciada Rebeca Isabel Moreira.

Psicóloga. Colegiado. 1126

Licenciado Orlando Rodríguez.

Psicólogo. Colegiado. 7820

INDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPITULO I

Introducción	4
1.1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico	4
1.1.1 Planteamiento del problema	6
1.1.2. Marco Teórico	9
1. Estrés	9
1.1. Ansiedad y Estrés	11
1.2. Distintos Enfoques en el Estudio del Estrés	11
1.2.1. El estrés como estímulo	12
1.2.2. El estrés como respuesta	12
1.2.3. El estrés como interacción	13
2. Estrés Laboral	14
3. Estrategias de Afrontamiento Ante el Estrés y Representaciones Sociales	19
1.1.3. Hipótesis de Trabajo	20
1.1.4. Delimitación	22

CAPITULO II

Técnicas e Instrumentos	23
2.1. Técnicas	23
2.1.1. Técnicas de Análisis	25
2.2. Instrumentos	26
2.2.1. Cuestionario	26
2.2.2. Talleres Grupales	26
2.2.3. Observación Participante	27

CAPITULO III

Presentación y Análisis de Resultados	28
3.1. Características del lugar	28
3.1.2. Características de la población	28

3.2.	Análisis e interpretación de resultados	29
3.3.	Análisis Cualitativo	32

CAPITULO IV

	Conclusiones y Recomendaciones	34
4.1.	Conclusiones	34
4.2.	Recomendaciones	35

Bibliografía

Anexos

**“ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE DIETETICA DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS”**

Elaborado por Edi Román Urias Morales.

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue identificar las distintas formas en las que las trabajadoras del Departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios definen estrategias de afrontamiento ante el estrés, sus representaciones sociales y las condiciones para la definición de acciones de salud laboral, para lo que específicamente se indagó en torno a las acciones que las trabajadoras definen para enfrentar el estrés laboral. Conociendo el contenido de las representaciones sociales de la salud-enfermedad y como orientan las acciones de afrontamiento del estrés laboral; Se identificaron las condiciones de estrés de las trabajadoras y las acciones de abordaje de dichas condiciones; se adquirieron medidas para el control de estresores laborales para dar a conocer las principales características del estrés como riesgo laboral, con lo anterior expuesto se generó un mayor conocimiento y apropiación del tema en el departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios. En el Marco Teórico se presenta los referentes teóricos que orientan ésta investigación, conceptualizando cada uno de los términos indispensablemente de explicar para comprender de manera amplia todo el estudio a realizar, incluyendo planteamientos desde la perspectiva de Psicología Industrial. Por último se presentan los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones producto del estudio realizado, y nos brinda un panorama más amplio y característico de una realidad concreta como lo es el departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios.

PRÓLOGO

El propósito de esta investigación fue brindar un conocimiento construido y generado desde los sujetos concretos inmersos en la problemática, para así analizar y reflexionar junto con ellos sobre las prácticas cotidianas en el contexto laboral, y así desde los mismos sujetos implicados generar soluciones y cambios en esas prácticas cotidianas, este estudio se realizó en el Hospital General San Juan de Dios ubicado en la 1av. 10-50 zona 1, Ciudad de Guatemala durante los meses de enero a junio del año 2012; El estudio se realizó con 10 mujeres trabajadoras del Departamento de Dietética comprendidas entre los 30 a 55 años, con nivel escolar primario a básico, 5 de ellas contratadas bajo el renglón 011 (personal presupuestado, personal permanente) con 10 años de servicio en la institución y las otras 5 contratadas bajo el renglón 0-31 (personal por contrato) con 5 años de servicio en el hospital. La dinámica cotidiana de trabajo en este Departamento es generadora de estrés debido a que, las jornadas de trabajo se realizan en turnos 24X48 horas, las actividades realizadas consisten en la elaboración de los alimentos para la totalidad de los pacientes del hospital (aproximadamente 800 pacientes) y los trabajadores del hospital (aproximadamente 1500); Repartición de los alimentos elaborados en todos los servicios de encamamiento del hospital, los cuales están distribuidos en 7 niveles del edificio; Las relaciones interpersonales en dicho espacio se dan de tal forma que hay algunas contradicciones entre los trabajadores; La cultura organizacional del hospital, se ha configurado tomando características tales como: comunicación formal e informal y creación de grupos. Las personas que participaron en la investigación tuvieron la oportunidad de ser protagonistas en dicho proceso y asumiendo el hecho del papel tan importante que tiene el trabajo en la estructuración del mundo de la vida de las personas. En este sentido la presente investigación se orientó en lo metodológico a la apertura de espacios de diálogo, estableciendo la relación sujeto-objeto-sujeto. Debido a lo anterior se

logró alcanzar los objetivos de Indagar en torno a las acciones que las trabajadoras definían para enfrentar el estrés laboral. Conociendo el contenido de las representaciones sociales de la salud-enfermedad y como éstas orientan las acciones de afrontamiento del estrés laboral; Identificando las condiciones de estrés de las trabajadoras y las acciones de abordaje de esas condiciones; Y adquiriendo medidas para el control de estresores laborales, dando a conocer las principales características del estrés como riesgo laboral.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO

El estrés cada vez más se está agudizando en distintos ámbitos donde el ser humano se desenvuelve, en un primer nivel le permite responder de forma adecuada a la persona pero cuando las condiciones de contexto son agresivas y constantes puede llegar a causar somatizaciones o respuestas destructivas para la persona que lo está experimentando, por lo que el interés de estudiar este tema nace de la experiencia de trabajo que el investigador tuvo desde el Departamento de Recursos Humanos, donde durante un lapso trabajó cercanamente al personal del Departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios, por lo que se percató de los múltiples conflictos de relaciones interpersonales, ausencias constantes por motivo de enfermedad como dolores de espalda y cabeza agudos, a esto se le sumaban las diferentes quejas del demás personal y usuarios del Hospital General San Juan de Dios sobre las malas contestaciones y actitudes en general del personal de éste departamento, como investigador identificó la necesidad de profundizar en el fenómeno y dar respuesta del porqué de esta situación, teniendo claro que el contexto laboral de las trabajadoras es cargado, inflexible y dinámico, donde se requiere agilidad, salud física, atención, etc., Y la misma es afrontada por cada trabajadora de distintas maneras de acuerdo a sus fortalezas y limitaciones, como parte de su historia, como han estructurado su personalidad y redes sociales, dichos afrontamientos son complejos pues son construcciones desde la historia de cada persona en un contexto determinado, lo que incide en el espacio laboral. Por lo que se analizó y entendió desde un enfoque psicosocial para dar respuesta a una situación compleja generado un abordaje integral para un mejor desarrollo laboral y personal en las trabajadoras del Departamento de Dietética. En el Hospital General San Juan de Dios, especialmente en el Departamento de

Dietética, es común entre los trabajadores, un fuerte estrés debido al tipo de trabajo urgente que tiene que estar listo, en horarios casi exactos en diferentes turnos. Este departamento es el encargado de elaborar los alimentos a todos los pacientes del hospital con diferentes dietas, depende mucho de esta dieta balanceada la recuperación del enfermo. Así mismo este centro asistencial brinda el beneficio del proporcionar alimentación a los trabajadores del hospital, que también manejan horarios estrictos para su debido consumo. Para las colaboradoras que laboran en este departamento es importante que tengan una actitud positiva y que traten de hacer su trabajo atractivo sin embargo cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades de las trabajadoras, tienden a reaccionar en una forma nociva tanto físicamente como emocionalmente convirtiéndose así en un trabajo estresante que definitivamente tendrá como resultado la enfermedad de las mismas. Por lo anterior expuesto para la disciplina psicológica es importante esta investigación ya que con ella se pudo dar respuesta a esta situación, y el estudio del tema se suma al acervo científico respecto al Estrés, debido a que éste brinda información sobre las causas, efectos y respuestas que muestra un individuo bajo experiencias estresantes, cómo se manifiesta en cambios fisiológicos, reacciones emocionales y cambios de comportamiento, derivado de esta situación son muchas las enfermedades psicosomáticas causadas, desencadenadas o agravadas por el estrés, inclusive llevando a una depresión profunda y resultados lamentables si no se le da la debida importancia y una adecuada atención. En todo caso hay constituyentes subjetivos que vuelven una situación compleja, como la comprensión de la relación entre la actividad laboral y las distintas formas de estrés. Éste estudio es un aporte en la generación de conocimiento en dicha línea, por lo que la importancia de esta investigación para el hospital San Juan de Dios radica en poder contar con información sobre esta problemática y cómo esta se expresa en el ámbito hospitalario, ya que posibilitó

visualizar la estructuración de programas de atención al trabajador encaminados al abordaje de situaciones descritas anteriormente.

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente proyecto parte de la perspectiva, que en la experiencia de vida siempre se genera un nivel de estrés, el cual es abordado por las personas de distintas maneras de acuerdo a las fortalezas, limitaciones y como parte de su historia, hayan estructurado su personalidad y redes sociales. Tal como puede verse está claro que dichos fortalezas y limitaciones, no son inherentes a las personas, si no son construcciones desde la historia de cada persona y en un contexto determinado. En el ámbito laboral dichas situación de estrés, toma su matiz particular la cual se analizó y entendió como una situación Psicosocial y así, se generaron acciones encaminadas al abordaje de dichas situación.

Lo que se logró con esta investigación es la Identificación de las distintas formas en las que las trabajadoras definen estrategias de afrontamiento ante el estrés, sus representaciones sociales y las condiciones para la definición de acciones de salud laboral, es decir cómo los trabajadores aún en las condiciones adversas afrontan la situación y que es lo que les permite continuar su vida. A lo largo de la historia de la humanidad, la organización del trabajo para la satisfacción de sus necesidades ha significado tener que enfrentar situaciones de tensión y desgaste. Las distintas etapas por las que han atravesado los seres humanos han exigido la organización particular de las formas de producción y del trabajo. Es en la etapa del capitalismo industrial cuando dicho proceso llega a un nivel masificado y de suma racionalización, esto en función de las necesidades de producción y reproducción de dicho sistema. En este sentido al analizar las condiciones de trabajo actual, las cuales emergen de las propuestas de organización del trabajo planteadas por Federico Taylor y Henri Ford, las cuales llevaron, a un nivel preciso, dichas acciones, logrando un nivel

de racionalización alto. El proceso de trabajo implica un nivel de desgaste para el trabajador involucrado, por tanto el tiempo de trabajo y el tiempo de descanso o recreación deben de guardar algún tipo de equilibrio, para pensar en la adecuada reproducción de la mano de obra.

Es importante señalar que el proceso de trabajo, forma parte de un modelo productivo que define, la organización del trabajo como las distintas formas de distribución del tiempo libre, lo cual está fuertemente vinculado a las condiciones de vida de las personas y los grupos. Cuando hablamos de condiciones de vida, estamos identificando que hablar de estrés, hace necesario el entender que habrían muchas situaciones en la vida cotidiana de las personas que harían al estrés como algo inherente a la vida social. Lo que si es necesario es clarificar desde que visión del psiquismo humano estamos planteando la temática del estrés, pues si la visión es una visión que lo define como una entidad de carácter reactivo, si no como un sujeto que despliega una actividad histórico social de carácter complejo. Desde la perspectiva de Fernando Luís Gonzales Rey, podemos establecer que los seres humanos son entidades que constituyen su psiquismo desde las relaciones sociales y generan contenidos subjetivos, llenos de significados y sentidos que solo en el marco de la realidad social pueden ser entendidos.

Vemos en el caso de las trabajadoras del departamento de dietética del Hospital General San Juan de Dios (HOSPIGEN), como sus condiciones de trabajo son fuertemente estresantes, ya que estamos hablando de jornadas largas de trabajo, en sitios con poca ventilación, mucho calor, mucha exigencia, los vehículos transportadores de alimentos están en mal estado lo que dificulta desarrollar el trabajo con prontitud, todo esto además de tener con salario bajo. Las relaciones interpersonales entre las trabajadoras son difíciles y llenas de conflictividad. Ante dicha situación las acciones de adaptación están dirigidas a evadir cualquier situación y que la conflictividad encontrada en las relaciones interpersonales se derive y sea en cierta forma una expresión de esas acciones

de adaptación. Como lo anterior expuesto el planteamiento de Fernando González Rey, los seres humanos viven sus acciones de vida como acciones de sentido. En el HOSPIGEN se expresan las condiciones en las cuales el trabajo y su organización no se hace dentro del marco racional y moderno, sino dentro de acciones fragmentadas y sin planificación, mucho menos tomando en cuenta las necesidades de las trabajadoras. En este sentido podemos afirmar que las condiciones de las trabajadoras del departamento de Dietética del HOSPIGEN son generadoras de estrés laboral y que estas condiciones pueden ser factibles de ser mejoradas a través de la implementación de programas que en términos objetivos y subjetivos dan mejores condiciones de desarrollo personal y laboral.

1.1.2. MARCO TEORICO

1. Estrés:

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del

individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye¹. El estrés ha sido entendido:

- como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar

¹Peiró, J. M., Salvador, A. Desencadenantes del Estrés Laboral. Pág. 17

una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento². Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

1.1. Ansiedad y Estrés:

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos³. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante.

1.2. Distintos Enfoques en el Estudio del Estrés:

Vamos a ver brevemente algunas cuestiones fundamentales que se estudian bajo el rótulo "estrés". Ello nos permitirá entender distintos puntos de vista a la hora de estudiar el estrés.

²Ibid. Pág. 48

³Ibid. Pág. 33

1.2.1. El estrés como estímulo

El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores.

Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste. En esta línea se han llevado a cabo investigaciones sobre las relaciones entre cantidad de estrés y salud (por ejemplo, cuántos estresores han sufrido las personas que enferman) .

En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores. Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, contaminación, etc.

1.2.2. El estrés como respuesta

Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: **alarma, resistencia y agotamiento**. Selye consideraba

que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

1.2.3. El estrés como interacción

En tercer y último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como **interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo**. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1986), que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera

tan grande y los cursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando revaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina **distrés**, a diferencia del **estrés positivo**, o euestrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

2. Estrés Laboral:

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés⁴.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

⁴Melgosa, J. Sin Estrés. Pág. 27

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

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o tiene larga duración, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento⁵.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

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

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son⁶:

- 1) por los cambios de hábitos relacionados con la salud.
- 2) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)

⁵Santos, J. A. Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Pág. 44

⁶Peiró, J. M., Salvador, A. Control del Estrés Laboral. Pág. 42

3) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

- **En primer lugar**, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. Veamos algunos datos:

1. en algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones;
2. esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo;
3. las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad;
4. los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad;
5. muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

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

1. los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal;
2. las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad;
3. los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

- En **tercer lugar**, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una

serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc.⁷ Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones **sobre los procesos cognitivos**⁸ superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996), laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995), etc. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los

⁷Ibíd. Pág. 54

⁸Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. Pág. 37

programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media. El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

3. Estrategias de Afrontamiento Ante el Estrés y Representaciones Sociales:

El origen de la noción de representación social se remonta a finales del siglo XIX. En efecto, en su construcción del objeto de la Sociología, Durkheim definió al hecho social como algo enteramente diferente del fenómeno psicológico. La conciencia colectiva no pertenece al mismo orden de la conciencia individual: «Las formas que revisten los estados colectivos al refractarse en los individuos son realidades de otra especie.» Se trata de «representaciones de otra clase» resultado de la vida común que expresan la reflexión del colectivo respecto a los objetos que le rodean. De ese proceso dereflexión colectivo emergen las concepciones religiosas, los mitos y las creencias —las representaciones colectivas— comunes a los individuos de una sociedad»⁹

⁹ Villarroel Gladys E. (2007) Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad: Pág. 434

1.1.3. HIPÓTESIS

Hipótesis de Trabajo:

Las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética, generan condiciones de estrés, las cuales implican acciones de afrontamiento.

Variable Independiente:

Las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética

Indicadores:

1. Horas de trabajo realizadas
2. Remuneración económica por hora
3. Distribución del Espacio por trabajadora

Estos indicadores son los más representativos para conocer y entender las condiciones laborales de las trabajadoras.

Variable Dependiente:

Condiciones de estrés

Indicadores:

1. Porcentaje de horas perdidas al mes por enfermedades relacionadas al estrés
2. Numero de ausencias al mes por enfermedades
3. Tipo de enfermedades reportadas por las trabajadoras

El estudio de estos indicadores permitirá determinar las distintas manifestaciones de estrés ante las condiciones laborales encontradas en este departamento.

Hipótesis Nula:

Las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética, no generan condiciones de estrés, por lo que no implica acciones de afrontamiento y otros efectos negativos.

1.1.4. DELIMITACIÓN

El presente estudio fue realizado en el ámbito laboral del departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios, durante el año 2011 y la población estuvo referida a trabajadoras, con más de 10 años de servicio y cuyas condiciones laborales, si bien la mayoría pertenecen al renglón 0-11, que es el más estable, los salarios son bajos y el hospital no cuenta con ningún espacio de incentivos y motivación laboral. La mayoría de las trabajadoras (80%) son personas comprendidas entre los 30 y los 45 años, por lo que la realización del trabajo se vuelve sumamente extenuante para ellas, agregando a eso las condiciones del espacio físico de trabajo el cual no cuenta con las condiciones de ventilación y aire acondicionado. En tal sentido la investigación fue un acercamiento a las condiciones concretas de trabajo con muchas condiciones estresantes y fueron estas el marco empírico en el cual la misma se realizó.

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. TECNICAS

El tipo de muestra que se utilizó fue aleatoria estratificada ya que estas 10 personas se dividieron de acuerdo a los criterios de género, edad, renglón de presupuesto institucional y temporalidad de servicio y dentro de las divisiones todas tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación. Las personas participantes en dicha investigación fueron 10 trabajadoras del Departamento de Dietética y poseen las siguientes características:

- Sexo femenino
- Comprendidas en las edades de 30 – 55 años
- Niveles de escolaridad comprendidos entre la primaria y nivel básico
- El 50% pertenecen al renglón 0-11 (personal presupuestado, personal permanente)
- El 50% pertenecen a los renglones 0-31 (personal por contrato)
- El 50% tienen 10 años de laboral en el hospital
- El 50% restante tienen 5 años de servicio en el hospital

Es importante resaltar las condiciones laborales en las cuales estas personas trabajan y las pone en condiciones de estrés laboral, el cual es parte de su cotidianidad, en función del objetivo de este estudio para lo que a continuación se enumeran algunas de las características de dichas condiciones de trabajo:

- Las jornadas de trabajo se realizan en turnos de horas
- Las actividades realizadas consisten en la elaboración de los alimentos para la totalidad de los pacientes del hospital (aprox.800) y los trabajadores del hospital aproximadamente (1500)

- Una de las actividades es la repartición de los alimentos elaborados en todos los servicios de encamamiento del hospital, los cuales están repartidos en 7 niveles del edificio.
- Las relaciones interpersonales en dicho espacio se dan de tal forma que hay algunas contradicciones lo cual se viene a añadir a las condiciones antes descritas. Es importante mencionar que la cultura organizacional del hospital, se ha configurado tomando características tales como: comunicación formal e informal, creación de grupos.

La metodología que se utilizó para la recolección de datos estuvo orientada por una perspectiva cualitativa, en la cual las personas que participaron en la investigación tuvieron la oportunidad de ser protagonistas en dicho proceso y asumiendo el hecho del papel tan importante que tiene el trabajo en la estructuración del mundo de la vida de las personas. En este sentido la presente investigación se orientó en lo metodológico a la apertura de espacios de diálogo, a fin de poder establecer la relación sujeto-objeto-sujeto.

El lugar donde se realizó la investigación es el departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios. Dicho departamento es el encargado de definir y proporcionar la alimentación a la totalidad de pacientes del hospital así como del personal administrativo. A fin de poder realizar la investigación se abrió un espacio a partir del cual se discutió la temática "*Cómo nos sentimos en el trabajo*" en el cual se expuso y analizó con las participantes en torno a la percepción y situación de sus condiciones de trabajo, orientando el contenido del mismo a la identificación colectiva las condiciones de estrés que hay en dicho centro de trabajo. En dicho espacio se les explico a las participantes que este es el un proceso orientado a la investigación de sus condiciones de trabajo y cómo dentro de estas, el estrés es una situación permanente y cómo en determinado momento ellas pueden definir estrategias para afrontar dichas condiciones y

poder conjuntamente con las autoridades e instancias respectivas al interior del hospital acciones que permitan minimizar dichas condiciones de estrés.

2.1.1. Técnicas de Análisis:

La información que se recopiló y construyó en las etapas anteriores, se sistematizó y sometió a análisis, lo cual permitió tener un panorama de las condiciones laborales de las trabajadoras. Esto se sometió a varias revisiones por los sujetos de la investigación conjuntamente con el investigador, con el fin de profundizar en algunos aspectos encontrados, clarificar en otros, al final lo que se obtuvo es la información desde la construcción de conocimiento de un proceso institucional, desde la visión y la práctica de los sujetos concretos involucrados en dicho proceso. Esto aporta en alto grado en cuanto a la validez de los resultados, pertinencia y coherencias de las conclusiones y recomendaciones que conjuntamente se definieron con las participantes

Las conclusiones y recomendaciones que se elaboraron, son las síntesis de los distintos espacios de reflexión y discusión que se realizó con los sujetos del proyecto. Estas reflexiones fueron incorporadas a los distintos instrumentos de gestión, de cara a elevar el impacto de la gestión del departamento mejoramiento de las condiciones de trabajos relacionadas al estrés. Por tanto se realizó una presentación que posibilitó la validación de los resultados y se identificó las formas y espacios de incorporación de dichas reflexiones de manera orgánica a la estructura y funcionamiento del Departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios y de la institución en las áreas que la limitación del estudio posibilite.

2.2. INSTRUMENTOS

2.2.1. Cuestionario:

El cuestionario es una técnica que a partir de la definición de algunas categorías, las que identificaron a lo largo del proceso con las personas participantes del estudio. Esto permitió la elaboración de algunos indicadores los que sirvieron de referentes para construir interrogantes en torno a la temática de la investigación. Esta técnica se utilizó para corroborar y complementar la información obtenida y construida en los talleres (Instrumento 1). Este instrumento de aplicación individual tuvo la finalidad de indagar en relación de las consecuencias personales de las condiciones de estrés y cómo estas son afrontadas por las trabajadoras del departamento de dietética. Este instrumento indaga los indicadores: Visión sobre las Condiciones de Estrés, Mecanismos de Afrontamiento y Condiciones de Estrés Laboral.

2.2.2. Talleres Grupales

Esta técnica tiene sus orígenes en la propuesta de la educación popular en los años 60, y consiste en un espacio que privilegia la participación de las personas y los grupos, pensando que dicha participación es fundamental para replantear la tradicional perspectiva de educación que convertía a las personas en entes pasivos y sin posibilidades de construcción de conocimiento. Dicha técnica está fundamentada en el eje metodológico de práctica- teoría- práctica, que en la realidad no es sólo metodológico, si no también conceptual. En este sentido la técnica se dividió en tres momentos cada uno de acuerdo a las partes del eje. Dentro del marco de esta técnica propicio que las personas participantes compartan su visión sobre las condiciones de estrés y las formas de afrontamiento que han ido desarrollando en la vida cotidiana. La aplicación de esta técnica grupal tuvo la finalidad de poder hacer una confrontación de las visiones y las prácticas de las trabajadoras del departamento de dietética, pues

en esa experiencia grupal se pueden generar información importante en función de la construcción de acciones que posibiliten dentro del espacio de trabajo, configurar condiciones de mitigación del estrés laboral en el departamento de dietética. Este instrumento indagará los indicadores: Condiciones de Estrés y Formas de Afrontamiento al Estrés.

2.2.3. Observación Participante

Esta técnica forma parte del instrumental de las ciencias sociales y fue desde la antropología y la etnografía. Esta herramienta permite el acercamiento informal, pero no por eso sin una orientación sistemática para la construcción de información con sujetos sociales en contextos concretos de la vida cotidiana. En el caso del grupo con el que se trabajó se piensa realizar acercamiento a las condiciones de trabajo de las empleadas del Departamento de Dietética. Este instrumento indaga los indicadores: Contexto Laboral y Condiciones de las Relaciones Interpersonales.

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1. CARACTERISTICAS DEL LUGAR Y LA POBLACION

3.1.1. Características del Lugar:

El Hospital General San Juan de Dios, es el más grande del país. Es lo que se denomina Hospital-Escuela, debido al establecimiento de programas formativos para estudiantes de medicina y enfermería entre otros. Cuenta con la disponibilidad de 3,500 camas, las cuales en ocasiones son insuficientes para albergar la gran cantidad de pacientes que a él acuden. El Departamento de Dietética es el departamento que se encarga de diseñar y brindar las distintas dietas y alimentación a los pacientes. Esto implica una carga de trabajo bastante alta sobre las trabajadoras que realizan esta labor y en muchas ocasiones no se cuentan con los recursos necesarios para la realización de estos alimentos y las condiciones físicas del lugar tampoco son las óptimas y a esto cabe agregar que el traslado de los alimentos a las distintas salas de hospital en 5 niveles es realizado por estas trabajadoras.

3.1.2. Características de la Población:

Las integrantes del departamento del Dietética en lo que respecta al nivel operativo, son en su totalidad mujeres, comprendidas entre los 30 y 55 años, con 10 años de servicio. El 50 % tiene contrato 0-11, que es presupuestado y el otros 50% es del renglón 0-31.

3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación realizada conllevó el acercamiento con las condiciones de trabajo de un sector laboral del Hospital General San Juan de Dios, que está en condiciones laborales bastante precarias. Esto debe de reflexionarse desde el marco desde lo que Selye entendía por el estrés:

- como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
- como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
- como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Estas tres características, están presentes en las condiciones de estrés, podemos ver como las trabajadoras del departamento de Dietética, en su cotidianidad laboral, muestran estos tres atributos del estrés y lo cual las lleva a altos niveles de insatisfacción laboral. Veamos lo dicho por esta personas en el taller de manejo del estrés: *Es importante poder tener más espacios como estos, pues le permiten a uno el compartir en otro espacios con las demás compañeras, las que tienen los mismos problemas que uno, pues estar todos los días en ese lugar, por años cansa y nos vuelve enojadas y con ganas de pelear, por eso que bueno que esto fuera más seguida (Taller de manejo de estrés).*

La identificación de la importancia de los espacios dirigidos a dar actividades alternativas ante el estrés es vital y debería de formar parte de las acciones que desde la Gerencia de Recursos Humanos debería de realizarse.

Por otro lado se hace evidente la importancia de las concepciones y la vivencia de la vida de las trabajadoras a la hora de realizar alguna valoración sobre las circunstancias de trabajo y de cómo se abordan las condiciones de trabajo. Ver lo expuesto en la síntesis del cuestionario realizado: *Creo que nunca*

nos habían preguntado sobre estas condiciones de trabajo. Es un problema que las autoridades no se hayan dado nunca el tiempo de ver como trabajamos, las trabajadoras que con nuestra labor hacemos que el hospital camine...pero que bueno que pasa hoy (entrevista 2, 55 años).

Para estas trabajadoras, el ser parte del departamento por un lado significa la gran importancia que tienen en el funcionamiento del mismo. Lo que si muestran es un sentimiento de desatención y descuido por parte de las autoridades del hospital, específicamente de la Gerencia de Recursos humanos, la cual según la definición de su naturaleza, debería de tener dentro de sus distintas acciones un programa de motivación y que dentro del mismo contar con objetivos y acciones metodológicas que le permitan el poder, abordar estas problemáticas. El presente estudio permitió acercarse a la situación de unos de los segmentos de las/os trabajadoras del hospital, con mayores necesidad de mejorarles su situación laboral, por lo que definirán recomendaciones al respecto, para en un tiempo prudencial ver los resultados al respecto.

Tabla No. 1

CARACTERÍSTICAS DE LAS TRABAJADORAS DEL DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA

N.	Edades	Escolaridad	Tiempo de Laboral en el Hospital	Horario de Trabajo
10	30 -55 años	50% primaria completa 50% Secundaria completa	50% tienen 10 años de laborar en el hospital 50% tienen más de 10 años	En su mayoría las integrantes del departamento hacen turnos de 8 horas 50% son renglón 0-11 y el otro 50% son 0-31

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2011

Según los datos del cuadro N0.1, las personas de la muestra son en su mayoría de edad adulta, su nivel de escolaridad no es alto, puede decirse que está de acuerdo a las labores que se desarrollan en el departamento de Dietética. La pertenencia a los renglones respectivos les da cierto nivel de estabilidad laboral, aunque en su mayoría los salarios son bajos (2,500.00 mensuales en promedio).

Tabla No.2

PRINCIPALES PROBLEMAS MANIFESTADOS POR LAS TRABAJADORAS

No.	Problemas manifestados
10	Condiciones de trabajo estresantes
8	Dolores de espalda y de cabeza
10	Relaciones interpersonales conflictivas
9	Desatención de las autoridades de sus necesidades

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2011

En el cuadro N0.2, puede verse como se distribuye la opinión de las trabajadoras de las condiciones laborales y de algunos factores relacionados con estas. Las relaciones interpersonales en dicho espacio se dan de tal forma que hay algunas contradicciones lo cual se viene a añadir a las condiciones antes descritas. Es importante mencionar que la cultura organizacional del hospital, se ha configurado tomando características tales como: comunicación formal e informal, creación de grupos pequeños y conflictividad. Todo esto nos lleva a ubicar la importancia de un programa de manejo de estrés y la definición de acciones más estratégicas, dirigidas a la creación de condiciones laborales humanizantes.

Es importante el abrir espacios para escuchar y conocer de primera voz, como las y los trabajadores/as de cualquier empresa o institución, están

desarrollando su trabajo, pues en el caso de esta investigación, se logró identificar, que dentro del fenómeno denominado estrés, se encuentran problemáticas de fondo relacionadas a la salud mental individual y grupal, y que son factores desencadenantes de problemas de salud graves. Cualquier institución debe de tener sensibilidad para la identificación de estas situaciones e igualmente a la implementación de acciones que remedie estas condiciones, más si como el Hospital General San Juan de Dios, orienta sus acciones a la salud de la población. El hecho de que dentro de sus instalaciones se estén dando condiciones que afectan a la salud y se haga muy poco al respecto, pone en entredicho su verdadero compromiso, como institución pública con la salud.

3.3. ANÁLISIS CUALITATIVO

La investigación realizada, parte del análisis de una condición social que es inherente a los seres humanos y que es importante indagar para poder proponer acciones encaminadas a la resolución de las condiciones de estrés laboral. Las condiciones laborales en el Hospital San Juan de Dios y específicamente en el departamento de Dietética, que es el departamento que se encarga de proporcionar los alimentos para todas las personas que se encuentran recluidas en ese nosocomio. Las condiciones de estrés que se dan en el departamento forman parte de la situación laboral de la mayoría del personal, pero se puede afirmar que en este se agudiza.

Las condiciones que se encontraron en el departamento de dietética, son vistas por las personas del departamento como parte de la desatención que las autoridades del hospital han tenido con ellas y por tanto se articulan a otras situaciones que ellas ubican como parte de las cuestiones pendientes que están por solucionarse. Cabe decir que esta situación encontrada es algo que evidencian las condiciones que los empleados públicos tienen en el Estado de

Guatemala y que forman parte de los grandes déficits que demuestran otras dimensiones de la administración pública.

Otra situación que se muestra en los resultados de la investigación son los distintos mecanismos y formas de afrontamiento que las trabajadoras muestran en las condiciones de estrés. Es importante que estos mecanismos son parte de elementos culturales existentes en las personas y los grupos sociales y que pueden ser formas de sobrellevar situaciones que pueden ser estresantes y hasta cierto punto de carácter traumático. Es necesario decir que en contextos como el guatemalteco. En este orden de ideas cabe resaltar que la mayoría de personas que participaron en la investigación son mujeres y que esta dimensión hay que valorarla, pues el tema de género está presente en esta experiencia. Los departamentos de recursos humanos, deberían de ser instancias que definan acciones encaminadas a la resolución de los distintos problemas que están teniendo los empleados en una institución. En el caso de la investigación realizada, es importante concluir que dados los resultados, se pueden desarrollar programas que aborden las condiciones de estrés y las distintas formas en las cuales las personas lo abordan. A lo largo del proceso de investigación se pudo constatar que las personas y en este caso las mujeres del departamento de dietética, empiezan a mostrar varias situaciones reactivas motivadas por las condiciones de estrés y que poco a poco van generando condiciones de morbilidad en las personas. Las personas que participaron en la investigación mostraron una actitud muy favorable a la colaboración, lo que en el caso de ellas es un recurso importante para poder resolver las situaciones de estrés, las cuales tienen que ver por un lado con las condiciones laborales, la desatención de las autoridades y la debilidad que muestran instancias como el departamento de recursos humanos, el cual como se menciona arriba, debería de definir programas que permitan el abordar estas problemáticas.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones:

- De acuerdo al estudio realizado se concluye que las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética generan condiciones de estrés, por lo que las rutinas y cotidianidad implican necesariamente crear acciones de afrontamiento.

- Las acciones de afrontamiento que utilizan las trabajadoras del Departamento de Dietética no siempre son los más saludables, pues las emplean de acuerdo a sus representaciones sociales (experiencia de vida, historia, creencias, ideologías, acceso económico).

- Para promover y realizar acciones sanas de afrontamiento ante el estrés, es indispensable realizar un proceso de acompañamiento y formación con las trabajadoras ya que por la misma practica de vida, los cambios deben vincularse a la reflexión y auto dignificación.

- Para mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética se debe realizar un trabajo en conjunto, trabajo que implique la participación del Departamento de Recursos Humanos y de las trabajadoras para ir realizando cambios profundos y sostenibles.

4.2. Recomendaciones:

- Al Departamento de Recursos Humanos del Hospital General San Juan de Dios, que brinde la importancia que corresponde a las necesidades de cambiar las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética que generan condiciones de estrés, para así, mejorar no solo la calidad de vida de las trabajadoras de este departamento sino el servicio.
- Al Departamento de Recursos Humanos que dentro del proceso de mejoras al Departamento de Dietética implemente un programa tomando en cuenta los resultados de este estudio, ya que las acciones de afrontamiento que utilizan las trabajadoras del Departamento de Dietética están determinadas por sus representaciones sociales.
- Al Departamento de Recursos Humanos que para que se puedan dar cambios y mejorar se comprometa a un proceso longitudinal sobre formación y dignificación de las trabajadoras con el fin de promover y realizar en las trabajadoras acciones sanas de afrontamiento ante el estrés, realizando un trabajo en conjunto, trabajo que implique la participación del Departamento de Recursos Humanos y de las trabajadoras.
- A la Escuela de Psicología, continuar con el apoyo de investigaciones, ya que la información de este tema aún está inconclusa y solo será entendido en su complejidad en la medida que haya más aportes científicos.
- A la Universidad de San Carlos continuar con la sistematización y promoción de investigaciones científicas, ya que es de suma importancia cada uno de los aportes que se realizan desde una postura objetiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia, Fernando. *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas, 1976.
- Buendía Vidal, J., & Ramos, F. *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide, 2001.
- Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. Segunda Edición. Colombia: Editorial Atlas, 1998.
- Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill, Año 2000.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. Acción Consultores, 2004.
- González Rey, Fernando. *Comunicación, Personalidad y Desarrollo*. Cuba: Editorial Pueblo y educación, 1995.
- González Rey, Fernando. *Investigación Cualitativa en Psicología*. Rumbos y Desafíos. México: Editorial Thomson, 2000.
- González Rey, Fernando. *Investigación Cualitativa y Subjetividad*. Guatemala: Oficina de Derecho Humanos del Arzobispado de Guatemala-ODHAG-, 2006.
- Melgosa, J. *Sin Estrés*. España: Editorial SAFELIZ, S.L., 1999.
- Peiró, J. M., Salvador, A. *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S. A., 1992.

- Peiró, J. M., Salvador, A. *Control del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S. A., 1993.
- Rodríguez S, Tania y María de Lourdes García. *Representaciones sociales. Teoría e Investigación*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, 2007.
- Santos, J. A. *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores, 2004.
- Villarroel Gladys E. *Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad*. España: FERMENTUM N° 49, 2007.

ANEXOS

INSTRUMENTO 1

Cuestionario

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y conteste de acuerdo a como sea su visión y experiencia en torno a lo que se le pregunta. La respuesta está dada de acuerdo a una escala planteada de la siguiente forma:

En ninguna ocasión En algunas ocasiones En frecuentes ocasiones

1. Visión Sobre las Condiciones de Estrés

A. ¿Con que frecuencia se estresa en su trabajo?

En ninguna ocasión___ En algunas ocasiones___ En frecuentes ocasiones___

B. ¿La situación familiar igualmente le ocasiona estrés?

En ninguna ocasión___ En algunas ocasiones___ En frecuentes ocasiones___

2. Mecanismos de Afrontamiento

C. ¿Puede usted aplicar acciones para resolver sus situaciones de estrés?

En ninguna ocasión___ En algunas ocasiones___ En frecuentes ocasiones___

D. ¿Acude usted a recursos externos para afrontar las condiciones de estrés en su vida?

En ninguna ocasión___ En algunas ocasiones___ En frecuentes ocasiones___

3. Condiciones de Estrés Laboral

E. ¿Encuentra en su trabajo situaciones para sentirse estresada?

En ninguna ocasión___ En algunas ocasiones___ En frecuentes ocasiones___

F. ¿Son las relaciones interpersonales en su trabajo fuente de estrés?

En ninguna ocasión___ En algunas ocasiones___ En frecuentes ocasiones___

INSTRUMENTO 2

Guía de Talleres

a. Condiciones de Estrés

Estrés.

Frecuencia de situaciones estresantes.

Situación familiar.

Situaciones en el trabajo que las hace sentirse estresada.

Relaciones interpersonales en su trabajo que son fuente de estrés.

b. Formas de Afrontamiento al Estrés

Acciones para resolver sus situaciones de estrés.

Recursos externos para afrontar las condiciones de estrés en sus vidas.

Recursos en su trabajo para resolver conflictos.

Recursos en su trabajo para afrontar situaciones de estrés.

INSTRUMENTO 3

Guía de Observación Participante

Estrés Laboral

1. Contexto Laboral

Aspectos importantes:

- Condiciones físicas adecuadas del lugar con respecto a característica personales de las mujeres (altura de las estufas, mobiliario de medida estándar).
- Condiciones seguras para trabajar (mobiliario, espacio y equipo)
- Iluminación del lugar.
- Acceso al lugar.
- Cercanía con desechos sólidos.
- Vías accesibles de evacuación en situación de emergencia.
- Temperatura y ventilación del lugar.
- Limpieza del lugar de trabajo.
- Amplitud de lugar de trabajo.
- Equipo básico para trabajar.

2. Condiciones de las Relaciones Interpersonales

Aspectos importantes:

- Frecuencia de intercambio verbal de acuerdo a tipo de actividad.
- Calidad del tipo de intercambio interpersonal.
- Niveles de cooperación que se evidencia en el trabajo.

- Interpersonal personal entre los distintos jerárquicos (jefa de departamento, compañeras de trabajo, compañeras del mismo departamento).
- Respeto en las relaciones interpersonales entre compañeras.
- Solidaridad en las relaciones interpersonales entre compañeras.
- Consideración en las relaciones interpersonales entre compañeras.
- Apoyo en las relaciones interpersonales entre compañeras.
- Compañerismo.
- Formas de Resolución de conflictos y contradicción por medio del diálogo.

GLOSARIO

1. Ansiedad: es sobre todo una reacción de miedo. El miedo por sí mismo es muy útil y perfectamente natural, el problema sobreviene cuando no hay una razón racional para sentir esa angustia.
2. Alimentación: es la ingestión de alimento por parte de los organismos para proveerse de sus necesidades alimenticias, fundamentalmente para conseguir energía y desarrollarse.
3. Afrontamiento: es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación.
4. Bulimia: forma parte de un trastorno psicológico y alimentario. Es un comportamiento en el cual el individuo se aleja de las pautas de alimentación saludable consumiendo comida en exceso en periodos de tiempo muy cortos (lo que le genera una sensación temporal de bienestar), para después buscar o eliminar el exceso de alimento a través de ayunos, vómitos, purgas o laxante.
5. Dietética: estudio higiénico de la alimentación, que permite establecer, de modo científico, la ración alimenticia o dieta conveniente a una persona, según su trabajo o estado de salud.
6. Depresión: trastorno del estado de ánimo y su síntoma habitual es un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente.

7. Distres: es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico
8. Estrés: el estrés es una demanda física o psicológica fuera de lo habitual, que provoca un estado ansioso en el organismo.
9. Estrés Laboral: es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.
10. Estímulo: es un factor externo o interno capaz de provocar una reacción en una célula u organismo.
11. Fisiología: se encarga de estudiar las interacciones de los elementos básicos del ser vivo con su entorno. Su objetivo principal es comprender los procesos funcionales de los organismos vivos y todos sus elementos.
12. Gestión: tiene el fin de transferir el conocimiento desde el lugar dónde se genera hasta el lugar en dónde se va usar.
13. Herramienta: es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea.

14. Homeostasis: hace referencia al conjunto de mecanismos que un ser vivo realiza para mantener constantes las condiciones de su medio interno respecto al externo. De mantener un equilibrio en el organismo.
15. Investigación Cualitativa: es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los correspondientes.
16. Muestreo Aleatorio: es el proceso seguido para la extracción de una muestra, en el que todos los miembros de la muestra han sido elegidos al azar, de forma que cada miembro de la población tuvo igual oportunidad de salir en la muestra.
17. Muestreo Aleatorio: estratificado: Proceso de selección de la muestra en el que se divide la población total en clases homogéneas, llamadas estratos; por ejemplo, por grupos de edades, por sexo. Hecho esto la muestra se escoge aleatoriamente en número proporcional al de los componentes de cada clase o estrato.
18. Persona Nerviosa: se aplica a la persona que se excita y pierde la tranquilidad fácilmente.
19. Psiquismo: designación de todos los procesos y fenómenos que hacen la mente humana como una unidad.

20. Personalidad: es un constructo psicológico, con el que nos referimos a un conjunto dinámico de características de una persona.
21. Racionalización: es un mecanismo de defensa que consiste en justificar las acciones (generalmente las del propio sujeto) de tal manera que eviten la censura.
22. Respuesta: reacción a un estímulo.
23. Subjetividad: es un sistema complejo de significaciones y sentidos producidos en la vida cultural humana.
24. Sujeto: corresponde a la persona animal o cosa que realiza la acción.
25. Trastorno Alimentario: es una de las varias enfermedades crónicas y progresivas que, a pesar de que se manifiestan a través de la conducta alimentaria, en realidad consisten en una gama muy compleja de síntomas entre los que prevalece una alteración o distorsión de la autoimagen corporal, un gran temor a subir de peso y la adquisición de una serie de valores a través de una imagen.