



Universidad de Valladolid

Facultad de Ciencias del Trabajo

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

Curso académico 2016/17

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES
DE INDUSTRIA MANUFACTURERA**

Autor/a: BORJA MARTÍN GUTIÉRREZ

Tutor/a: ANA ESCUDERO MONTERO



ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO	
1.1 Introducción	5
1.2 Causas y variables relacionadas con el estrés laboral	6
1.3 Consecuencias del estrés laboral	7
1.3.1 Consecuencias a nivel individual	7
1.3.2 Consecuencias a nivel organizacional	8
1.4 Afrontamiento del estrés	9
1.4.1 Tipos de afrontamiento según diversos autores	9
1.4.2 Determinantes del afrontamiento	11
1.4.3 Tipos de estresores laborales	11
1.5 Técnicas de control del estrés	12
1.5.1 Técnicas a nivel individual	12
1.5.2 Técnicas a nivel organizacional	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	
3.1 Objetivo principal	16
3.2 Objetivos específicos	16
4. MÉTODO	
4.1 Participantes	16
4.2 Materiales	17
4.3 Procedimiento	18
5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	18
5.1 Niveles de estrés en la empresa	19
5.2 Niveles de estrés y variables socio-demográficas	19
5.2.1 Estrés por sexo	19
5.2.2. Estrés por edad	20
5.2.3 Estrés por tipo de contrato	21
5.2.4 Estrés según el horario en la empresa	22
5.2.5 Estrés según el estado civil	23
5.2.6 Estrés según el tiempo en la empresa	23
5.2.7 Estrés según el tipo de puesto	24



6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA	25
7. BIBLIOGRAFÍA	29
8. ANEXO I	32



1. MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

El término estrés se suele asociar a un estado patológico. Sin embargo, según Leira (2012), es una reacción que tenemos ante situaciones amenazantes o de gran inquietud y puede estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie. Cuando padecemos estrés, se ponen en marcha en nuestro cuerpo numerosas respuestas neurobiológicas de autoprotección mediadas por hormonas como la adrenalina o el cortisol.

Cuando se habla de estrés como riesgo psicosocial, se hace referencia a un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. En concreto, el estrés laboral produce una falta de adaptación en el trabajo, generando angustia y una profunda sensación de indefensión en la persona. Siguiendo a Ovejero (2006), este fenómeno es cada vez más habitual y tiene consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual, afecta tanto a la salud física como a la psicológica. Dentro del nivel colectivo, deteriora la salud de la empresa. Para que una empresa se considere saludable tiene que tener la capacidad de adecuarse correctamente a su entorno y tener un sentido propio de identidad.

De lo anterior se concluye que el estrés laboral puede llegar a ocasionar situaciones bastante complejas, tanto en el trabajo como fuera de él. Su duración puede ser corta o llegar a episodios graves. Por ello, Atalaya (2001) sugiere la conveniencia de diferenciar una variedad de estresores según su persistencia:

- **Situaciones breves de estrés:** son situaciones que se suelen dar a diario. Pueden ser: una crítica en el trabajo, una llamada de atención del jefe, etc. Su duración es corta y tienen muy poca influencia en el individuo. La mayor parte de las personas se recupera rápido de sus efectos negativos o, al menos, la mayoría de las personas pueden controlarlo.
- **Situaciones moderadas de estrés:** pueden durar desde horas a incluso días. Son debidas a exceso de trabajo, desconocimiento de las funciones o exceso de responsabilidades, entre otras razones. Estas situaciones llegan a producir enfermedades.



- **Situaciones graves de estrés:** suelen ser crónicas, los estresores suelen durar semanas, meses o hasta años. Las personas se sienten demasiado débiles para hacer frente a este tipo de estrés.

1.2 Causas y variables relacionadas con el estrés laboral

Hay grandes circunstancias que pueden ser causas de estrés en el lugar de trabajo, aunque no todas las personas las experimentan o perciben de igual manera. Según Mingote (1998), entre los factores demográficos relacionados con el estrés, se encuentran los siguientes:

- **Edad:** el estrés suele aparecer con más frecuencia en las personas menores de 30 años.
- **Género:** las mujeres suelen tener más estrés laboral que los hombres, aunque esto también depende del puesto de trabajo (las mujeres han realizado peores trabajos a lo largo del tiempo).
- **Estado civil:** los solteros y divorciados son más proclives al desgaste profesional. El perfil de más riesgo suele ser mujer de 45 años, separada, viuda o divorciada con bajo soporte social, gran carga de trabajo y elevado estrés en su empresa.
- **Actitudes en el trabajo:** puede aumentar o reproducirse el estrés laboral con más frecuencia en personas con actitud neurótica, poco seguras de sí mismas, que se suelen obsesionar con las cosas, ansiosas o depresivas.

Sin embargo, las variables socio-demográficas no son las únicas causas de estrés. Son varios los factores relacionados con el puesto de trabajo que también pueden ocasionar estrés laboral. Entre ellos, Ovejero (2006) destaca:

- **Responsabilidad por los demás:** es un gran motivo de estrés el tener que responsabilizarse de otros.
- **Carga excesiva o insuficiente del puesto de trabajo:** el tener mucho o muy poco puede generar estrés. Trabajar excesivamente puede agobiar y no tener casi trabajo, aburre.



- **Falta de apoyo social:** es un factor clave dentro del campo del estrés. Cuando este no se tiene, se puede incrementar el estrés y cuando se tiene, ayuda a prevenirlo.
- **Malas condiciones de trabajo:** condiciones laborales desagradables, como un exceso de frío o de calor, o un alto nivel ruido, producen estrés.
- **Ambigüedad de funciones:** no tener claras las funciones del puesto de trabajo provoca incertidumbre y estrés.
- **Evaluación de desempeño deficiente:** el hecho de percibir que no se está haciendo bien el trabajo es una fuente que genera estrés.
- **Superposición entre la casa y el trabajo:** se da principalmente en las mujeres, debido a la incompatibilidad que tienen entre las obligaciones dentro de la casa y las que tienen en el trabajo.
- **Cambios organizacionales:** los cambios bruscos de cualquier tipo pueden llevar a los trabajadores a padecer problemas de adaptación, lo que puede conllevar estrés.
- **Frustraciones en el desarrollo profesional:** las empresas prometen en muchas ocasiones ascensos que luego no cumplen. Esto suele provocar grandes frustraciones en los empleados y generar estrés.

1.3 Consecuencias del estrés laboral

Las repercusiones del estrés son muchas y variadas. Gran parte de estas pueden ser indirectas y ocasionar importantes efectos secundarios. La mayoría de las consecuencias son bastante peligrosas, generan un enorme desequilibrio y son ciertamente disfuncionales (ver Del Hoyo, 2004).

1.3.1 Consecuencias a nivel individual

El estrés produce enormes consecuencias a nivel individual que no solo afectan a la salud física de las personas, sino también a la mental. A la depresión y ansiedad que pueden padecer quienes tienen estrés, hay que sumar otras formas en que este puede llegar a manifestarse: alcoholismo, gran adicción a los medicamentos y en algunos casos puede llegarse hasta el suicidio. A continuación se van a enumerar algunas (ver Del Hoyo, 2004, p. 9):



Consecuencias físicas

- Problemas cardiovasculares: hipertensión arterial o enfermedades coronarias
- Trastornos gastrointestinales: digestiones lentas o intestino irritable
- Problemas endocrinos: diabetes
- Problemas respiratorios: asma, hiperventilación, etc.
- Trastornos gastrointestinales: digestiones lentas o intestino irritable
- Problemas sexuales: impotencia o eyaculación precoz
- Otros problemas: gripes, falta de apetito, dolores musculares, cefaleas, dolores musculares, alopecia, contracturas, tics y calambres

Consecuencias psicológicas

- Preocupación excesiva por las cosas
- Sensación de estar confundido
- Sensación de desorientación
- Olvidos de forma frecuente
- Bloqueos mentales
- Gran sensibilidad a las críticas

1.3.2 Consecuencias a nivel organizacional

El nivel de estrés de una organización es exactamente la suma de todos los niveles de estrés de cada trabajador. Según Comín, De la Fuente y Gracia (2003) algunas señales que evidencian que existe estrés son:

- **Una reducción de la productividad:** el trabajador no se identifica con la empresa ni tiene un sentido de pertenencia, trabaja lo justo y siempre dentro de su horario. No está motivado por lo que hace, ni intenta mejorar la productividad.
- **Aumento del absentismo:** los empleados intentan recurrir a la enfermedad para justificar las ausencias en el trabajo, luchando de esta forma contra los estresores que padecen dentro de su puesto.
- Otros signos pueden ser: la falta de compañerismo, falta de espíritu de equipo, aumento de peticiones de cambio de puesto, aumento de las quejas de los



clientes, falta de orden y de limpieza, incremento de incidentes y accidentes así como de quejas al servicio médico.

1.4 Afrontamiento del estrés

Es importante conocer cómo hay que enfrentarse al estrés, para así poder prevenir o aminorar sus efectos perjudiciales, tanto psicosociales como psicológicos (ver Ovejero, 2006).

1.4.1 Tipos de afrontamiento según diversos autores

Son muchos los estudios realizados sobre este aspecto. En la Tabla 1 se resumen algunas de las principales teorías al respecto (para más información, el lector puede acudir a: Boada-Grau, Ficapal-Cusí, 2012; Peñacoba, Díaz, Goiri y Vega, 2000; o Vázquez, Crespo y Ring, 2000).

Tabla 1. Tipos de afrontamiento según diversos autores

AUTORES	TIPOS DE AFRONTAMIENTO
Pearlin y Schooler (1978)	Permutar la fuente de estrés.
	Modificar el significado o percepción de estrés.
	Variar los sentimientos desagradables percibidos como consecuencia del estrés.
Billings y Moss (1981)	Afrontamiento cognitivo: manejar la forma de ver la realidad.
	Afrontamiento activo comportamental: la persona intenta cambiar la situación estresante.
	Evitación: no enfrentarse al problema.
Cohen y Lazarus (1983)	Búsqueda de información: para así, entender mejor la situación y sus oportunidades de actuación.
	Acciones directas: conductas destinadas a responder de alguna forma a la situación o suceso.
	Inhibición de la acción: conlleva el no realizar absolutamente nada con el propósito principal de minimizar los efectos de la situación.



Folkman y Lazarus(1985)	Confrontación: se intenta arreglar la situación de forma brusca, mediante actuaciones agresivas, arriesgadas o demasiado directas.
	Planificación: desarrollar estrategias para arreglar el problema
	Distanciamiento: se procura apartarse del problema, intentando que no le afecte a uno o evitar pensar en ello.
	Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.
	Aceptación de responsabilidad: reconocer la culpa que uno ha tenido en el problema, tanto en su origen como en el mantenimiento de este.
	Escape-evitación: empleo de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos.
	Reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.
	Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.
Besabe, Páez y Valdoseda (1993)	Confrontación cognitiva: responsabilizarse y asumir la experiencia como una forma de crecimiento personal.
	Confrontación afectiva: búsqueda de apoyo en otras personas, para así, descargar las emociones.
	Confrontación instrumental: dedicarse a realizar actividades, concentrando los esfuerzos en la solución del problema en concreto.
	Evaluación cognitiva: negar las experiencias pensando que no es posible hacer nada.
	Evitación efectiva: parecer que uno no está afectado por el problema, intentando ocultar sus emociones.
	Evitación instrumental: dejar de hacer cosas relacionadas con el problema.



Moos (1995)	Comprender y prepararse mentalmente para un estresor y sus consecuencias.
	Reconstruir de forma positiva un problema.
	Emprender acciones y tratar directamente con el problema.
	Evitar pensamientos realistas sobre el problema.
	Aceptar el problema cada vez que nos acordemos.

1.4.2 Factores determinantes del afrontamiento

El afrontamiento depende de variables intrínsecas como, por ejemplo, la personalidad, el género o la edad. Asimismo, también afectan variables contextuales, como aquellas que se refieren a la percepción de control. Enríquez (2010), destaca las siguientes:

- **Personalidad resistente:** las personas con esta personalidad afrontan de una mejor manera el efecto que produce el estrés en la salud y sufren menos sus efectos perjudiciales. Cuando se tiene optimismo y control de las emociones, se tiende a utilizar emociones positivas para hacer frente al estrés ya que se espera que los sucesos que ocurran sean, sobre todo, favorables.
- **Autosuficiencia y percepción de control del estrés:** la capacidad para afrontar el estrés mejora si las personas creen que las causas del mismo están bajo su control.

1.4.3 Tipos de estresores laborales

Hay gran cantidad de estresores que nos pueden perjudicar en nuestro puesto de trabajo. A continuación se van a resaltar algunos:

Estresores ambientales

Son aspectos del ambiente percibidos por los sentidos (ver Alcalde, 2010). Entre ellos destacan:

- **Luz:** un alumbrado inadecuado puede originar serios problemas. Hace la tarea más difícil, incluso imposible de acabar y puede aumentar la frustración y tensión.



- **Ruido:** un exceso de este puede interrumpir nuestra concentración y es fuente de frustración, ya que puede desencadenar en enojo y en tensión.
- **Vibración y movimiento:** pueden ser grandes estresores, provocando altos niveles de estrés.
- **Temperatura:** un calor en exceso es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente en personas que realizan trabajos de gran esfuerzo físico. Los extremos fríos también afectan de forma psicológica a los trabajadores, alterando sus niveles de energía y disminuyendo su motivación.

Estresores extra-organizacionales

Alcalde (2010, p. 32) define a los estresores extra-organizacionales como: “las acciones, situaciones o sucesos ajenos a la empresa que pueden resultar estresantes para la gente”. Es importante reconocerlos y conocer el modo en que pueden afectar a los comportamientos de las personas en sus trabajos. Según el citado autor, entre ellos se pueden encontrar: la familia, las condiciones económicas y financieras, la raza y clase social y las condiciones residenciales.

1.5 Técnicas de control del estrés

Existen diversas maneras de controlar el estrés. En el presente apartado se van a mencionar algunas de las principales técnicas psicológicas dedicadas a ello (para más información sobre las mismas y otras estrategias de control de estrés, el lector puede acudir, entre otros a INSHT, 1999; Mateo, 2013).

1.5.1 Técnicas a nivel individual

Son las estrategias que un individuo puede llevar a cabo por sí mismo, con el objetivo de reducir su nivel de estrés laboral. Las más generales pretenden mejorar aspectos relacionados con la salud de las personas, como pueden ser:

- **Forma física:** realizar ejercicio a diario es bueno para evitar el estrés. A modo de ejemplo, cuando realizamos ejercicio es más fácil olvidar o dejar de pensar en los problemas.



- **Alimentación:** tener buenos hábitos alimenticios es una buena manera para prevenir el estrés, ya que condicionan el estado nutricional de la persona.
- **Descanso:** es fundamental desconectar del trabajo una vez que hemos salido de este. Para ello, es aconsejable dedicar tiempo a nuestras aficiones o actividades de ocio. Igualmente importante es dormir bien, un sueño profundo ayuda a recuperarse de la tensión.
- **Apoyo emocional:** las relaciones con otras personas pueden servir para prevenir el estrés.

Técnicas cognitivas

Pretenden cambiar las evaluaciones negativas o erróneas que hace el individuo ante las demandas de la situación, así como los recursos que emplea para afrontarlas. El objetivo final es sustituirlas por otras más positivas. Entre ellas, destacan (ver McMkay, Davis y Fanning, 1988):

- **Reestructuración cognitiva:** esta técnica ayuda al individuo a hacerlo consciente de su estado psicológico, con el propósito de que alcance un mayor bienestar emocional
- **Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados:** este tipo de pensamientos suelen contener mensajes negativos, dañinos para la persona. Es conveniente identificarlos e intentar interrumpirlos.
- **Inoculación de estrés:** permite desarrollar nuevas formas de reaccionar alternativas a la respuesta de estrés. Por ejemplo, aprender a relajarse o sustituir pensamientos negativos por una estrategia de afrontamiento más adecuada.
- **Detención del pensamiento:** consiste en excluir cualquier pensamiento poco deseable, incluso antes de su formulación (para más información, ver González, 2009).

Técnicas fisiológicas

Consisten principalmente en el control de la respiración y la relajación, (ver Mckay, Davis y Fanning, 1998). A continuación se van a enumerar las siguientes:



- **Técnicas de relajación física:** la más importante y conocida es la de Jacobson. Consiste en relajar de forma voluntaria ciertos músculos del cuerpo (ojos, nariz, boca, brazos...) para reducir los síntomas de la ansiedad.
- **Técnicas de control de la respiración:** consisten en enseñar al individuo a respirar de forma adecuada para que pueda controlar por sí mismo la respiración.

1.5.2 Estrategias a nivel organizacional

Ayudan a prevenir posibles riesgos psicosociales del entorno laboral. Según Merino (2013, p.70): “estas medidas no son siempre posibles y la implantación de cambios de gran importancia en la empresa puede suponer grandes costes. El alcance de sus resultados es mucho mayor que la acción individual y generalmente sus beneficios son más duraderos y tienen una mayor repercusión en la mejora de la competitividad y la productividad empresarial”. Continuando con Merino (2013) algunas de las estrategias propuestas pueden ser:

- **Estructura organizacional descentralizada:** es importante descentralizar la toma de decisiones en una empresa. Así, se evitaría que las tomen un número reducido de personas y se favorecería la participación de los miembros de la organización.
- **Lograr un estilo de supervisión óptimo:** este estilo debería potenciar las cualidades de los trabajadores, lo que repercutiría en un aumento de la motivación. A su vez, el liderazgo debe ser asertivo, combinando firmeza, flexibilidad y promoviendo la autonomía y creatividad de los empleados.
- **Establecer canales que garanticen la comunicación eficaz:** es importante que existan canales de comunicaciones fáciles y accesibles entre los trabajadores y sus superiores. Se debe garantizar una comunicación tanto a nivel vertical como horizontal para así disminuir problemas.
- **Desarrollar un documento que recoja la estrategia de la empresa** tanto a corto como a largo plazo, los valores y estrategias de futuro, sus prioridades y el compromiso con la salud y la seguridad.
- **Promover la participación de los empleados:** es importante que se tengan en cuenta las opiniones de los trabajadores, ya que así se identificarán mejor con la empresa y sus tareas.



- **Selección adecuada y ajuste puesto-trabajador:** hay que seleccionar un perfil que se adapte a las condiciones del cargo.
- **Seguimiento de la incorporación y de la adaptación del trabajador:** tanto cuando entra como después. Igualmente es fundamental llevar a cabo un proceso de finalización cuando una persona sale de la empresa.
- **Establecimiento de planes de carrera:** hay que tener definidas y diferenciadas las posibilidades que los trabajadores tienen de promocionar, para que así sepan en qué situación se encuentran.
- **Ajustar la carga de trabajo:** hay que comprobar que los trabajadores tienen una carga que se ajusta al tiempo que tienen dentro de su horario en la organización.
- **Evitar la monotonía y repetitividad excesiva de tareas:** se debe de facilitar la rotación de tareas para evitar así la monotonía. Cuando el trabajo se encuentre dividido, es importante que los empleados conozcan su impacto y su utilidad.
- **Favorecer las relaciones interpersonales:** sería importante para favorecer la cohesión entre los trabajadores la realización de actividades extra laborales. Además, es necesario establecer procedimientos para eliminar cualquier caso de acoso o discriminación que pueda surgir.
- **Introducción de cambios progresivos y flexibles:** la inserción de modificaciones ha de producirse de manera progresiva para evitar que produzcan confusión entre los trabajadores. Es necesario que se produzca un seguimiento de estas implantaciones para garantizar una recepción correcta por parte de estos.
- **Evitar el tecno estrés:** para la mayor parte de los empleados las TICS suponen una amenaza. Según De Prado y Alfaro (2009), es importante dar a los trabajadores el tiempo y el apoyo necesario para que aprendan y se puedan formar al respecto.

2. JUSTIFICACIÓN

El estrés en el ámbito laboral ha incrementado de gran manera en los últimos años, por lo que resulta importante realizar estudios al respecto. Precisamente esto, la gran relevancia y actualidad del tema, ha sido el motivo que me ha llevado a realizar este TFG. Más concretamente, el estrés laboral afecta a la mayoría de las



profesiones o puestos de trabajo, originando grandes problemas de salud (Moreno y Báez, 2010). Asimismo, es fundamental conocer cuáles son los factores que lo provocan en las distintas organizaciones. Por ello, en este estudio se va a analizar el nivel del estrés de los empleados de una empresa manufacturera, así como los factores desencadenantes del mismo. Se decidió acudir a la empresa Entrepinares porque, al haber estado contratado el autor del presente allí durante varias temporadas, tenía fácil acceso a la recogida de datos.

Muy brevemente, dicha empresa tiene una plantilla que supera los 800 trabajadores, si bien la creación de empleo indirecto es aún mayor teniendo en cuenta a ganaderos, recogedores, transportistas y distribuidores.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo principal

Conocer el nivel de estrés laboral en los profesionales de la empresa Entrepinares, desde puestos de mantenimiento hasta puestos de oficina, llegando a directivos. Se analizará cómo afectan distintas variables socio-demográficas al nivel de estrés de los individuos. En función de los datos encontrados, se propondrán técnicas y medidas para reducir el nivel de estrés en la plantilla.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las características socio-demográficas y laborales que se asocian con el estrés laboral.
- Analizar los niveles de estrés percibidos por los profesionales.
- Realizar propuestas para la mejora y abordaje del problema del estrés laboral.

4. MÉTODO

4.1 Participantes

Se ha realizado la encuesta a 38 trabajadores, entre los cuales hay 22 hombres y 16 mujeres. Las edades de los participantes están comprendidas entre



los 18 y los 64 años de edad, con una media de edad de 39 años. Estos se pueden clasificar en cuatro grupos según su puesto: 19 de ellos corresponden a trabajadores de mantenimiento (11 hombres y 8 mujeres), 4 de dirección (3 hombres y una mujer), 6 de recursos humanos (2 hombres y 4 mujeres) y 9 de contabilidad (6 hombres y 3 mujeres).

4.2 Materiales

Para realizar la recogida de datos se entregó a cada participante una encuesta anónima. Esta comenzaba con un mensaje agradeciendo la colaboración en el estudio y se aseguraba la total confidencialidad de los datos. A continuación, se solicitaba al individuo información sobre los siguientes datos socio-demográficos: sexo, edad, estado civil (soltero/a, casado/a o divorciado/a), tiempo de vinculación con la empresa, tipo de contrato (temporal o indefinido) y turno de trabajo (jornada intensiva o jornada partida). Seguidamente, los participantes debían responder al cuestionario OIT-OMS con 25 preguntas sobre estrés laboral que se sacó de la página Lexnova. Se decidió este cuestionario por su alta fiabilidad (valor Alpha de Cronbach de 0,92). El cuestionario estaba formado por veinticinco preguntas relativas a distintos aspectos como, por ejemplo: el tipo de control de los supervisores, las políticas y estrategias de la organización, así como la forma de trabajo. Cada una de las preguntas se respondía con una escala con 7 alternativas diferentes de respuesta, en función del nivel en el que esa situación es o no fuente de estrés para el individuo. Se puede consultar el cuestionario completo en el Anexo I.

La puntuación del test se codificó de la siguiente manera:

- 1= si la condición 'nunca' es fuente de estrés.
- 2= si la condición 'raras veces' es fuente de estrés.
- 3= si la condición 'ocasionalmente' es fuente de estrés.
- 4= si la condición 'algunas veces' es fuente de estrés.
- 5= si la condición 'frecuentemente' es fuente de estrés.
- 6= si la condición 'generalmente' es fuente de estrés.
- 7= si la condición 'siempre' es fuente de estrés.



4.3 Procedimiento

La recogida de datos se realizó entre los meses de julio y septiembre de 2016. Se pidió permiso al departamento de recursos humanos para poder pasar las encuestas. Estas fueron entregadas a través de un familiar dentro del personal de fábrica y a través de recursos humanos en los departamentos de oficina de dicha empresa. La encuesta se realizó en el mismo lugar de trabajo, durante la jornada laboral. La cumplimentación de la misma no llevó a ningún participante más de media hora. Una vez completadas, un responsable de fábrica y recursos humanos se encargó de recogerlas. Posteriormente, se codificó la información aportada por cada participante. A cada una de las opciones de respuesta se le otorgó un valor numérico de 1 a 7, tal y como se ha comentado anteriormente. Se sumó la puntuación obtenida por cada individuo para obtener su nivel de estrés. Según los baremos aportados por el cuestionario OIT-OMS, la codificación empleada ha sido la siguiente (ver Tabla 2).

Tabla 2. Codificación niveles de estrés según el cuestionario OIT-OMS

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Además, se ha adquirido el compromiso de hacer entrega de los resultados de la investigación para su conocimiento a los responsables de personal de esta empresa, con el objetivo de poder mejorar la productividad y reducir el estrés en ella.

5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este es un estudio descriptivo en el que se pretende comprobar cómo influyen diversas variables socio-demográficas en los niveles de estrés de los empleados de una empresa manufacturera. Para llevar a cabo el tratamiento estadístico de los datos, se empleó el paquete informático estadístico IBM SPSS



Statistics, versión 22.0 (licencia de la Universidad de Valladolid). En concreto, se han aplicado las pruebas no paramétricas de Mann-Whitney y la H de Kruskal- Wallis.

5.1 Nivel de estrés en la empresa

Los resultados encontrados indican que el nivel medio de estrés en los trabajadores encuestados es de 87,66. Según los baremos del cuestionario OIT-OMS (ver Tabla 2), podemos decir que los niveles de estrés en esta empresa son bajos. Más específicamente, hay 20 personas (52,6%) con estrés bajo, de los cuales: (a) el 70% son hombres y el 30 % son mujeres; (b) con una jornada del 70% en horario partido y un 30% a turnos. Asimismo, 9 personas (23,7%) tienen un nivel de estrés medio. De ellas: (a) el 55,5% son mujeres y el 44,5% restante son hombres y (b) el 55,6 % de las personas están con un horario a turnos y el 44,4 % a jornada partida. Por su parte, 6 personas (15,8%) tienen estrés, con igual número de hombres que de mujeres. El 66,6% de ellas trabajan a jornada partida y el 33,4% en horario a turnos. Finalmente, solamente 3 personas (7,9%) tienen un nivel alto de estrés, todas ellas son mujeres con horario a jornada partida y trabajan en el departamento de contabilidad.

5.2 Nivel de estrés y variables socio-demográficas

5.2.1 Estrés por sexo

No se apreciaron diferencias estadísticamente significativas entre los distintos sexos en la empresa, por lo que se afirma que el sexo no afecta al nivel de estrés de los trabajadores (ver Tabla 3).

Tabla 3. Sexo y nivel de estrés: resultados prueba U de Mann-Whitney

Sexo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Significación
Hombre	22	17,14	124	-1,68	0,093
Mujer	16	22,75	124	-1,68	0,093



Este resultado no coincide con otros estudios previos, en los que se demuestra que el estrés laboral afecta más a la mujer que al hombre. Destaca el trabajo realizado por Ferris, Sinclais y Kline (2005), que afirma que las mujeres informan de más condiciones psicosociales negativas, además de sufrir en mayor medida estresores específicos como discriminación, estereotipos, aislamiento social y conflicto familia-trabajo. A todo ello, se suma la conjunción de ocupar puestos estresantes junto con la posesión de mayores responsabilidades familiares.

En nuestro estudio no se demuestra lo anterior, ya que en general el estrés de la empresa es bajo. En los hombres el nivel medio es 77,72, por lo que podemos decir que es bajo según el cuestionario de la OIT-OMS y 101,31 en el caso de las mujeres, un nivel intermedio en el que apenas hay diferencias entre ambos sexos.

5.2.2 Estrés por edad

Se distribuyó a los participantes en cuatro grupos de edad, manteniendo un número de personas equivalente en cada uno de ellos. No se han encontrado disimilitudes estadísticas entre los distintos grupos de edad, de lo que se deduce que la edad no afecta al nivel de estrés de los trabajadores (ver Tabla 4).

Como ya se ha mencionado anteriormente, otros autores sí han descrito un efecto del factor edad. Por ejemplo, Otero (2015) encontró que las personas que tienen una edad intermedia, exactamente entre 40 y 49 años, son los que más padecen estrés. Según el autor, este hecho se podría deber al cansancio, la rutina, la falta de apoyo social o la dificultad de cambiar las cosas. Igualmente, Gracia, Martínez y Yuste (1993), en un trabajo realizado a 979 trabajadores del sector secundario y terciario, resaltan que la gente de mediana edad, concretamente entre 34 y 49 años, son los que mayores niveles de estrés padecen. Sin embargo, Mingote (1998) sugiere que el estrés se da con más frecuencia entre personas de menos de 35 años, ya que la satisfacción aumenta con la edad.

Tabla 4. Edad y nivel de estrés: resultados prueba H de Kruskal-Wallis



Edad	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	gl	Significación
De 18 a 31	9	16,17	1,79	3	0,626
De 32 a 36	11	18,86	1,79	3	0,626
De 37 a 46	11	21,95	1,79	3	0,626
De 46 a 65	7	20,93	1,79	3	0,626

Los datos recogidos en el presente trabajo indican que, en la empresa analizada, la edad no afecta al nivel de estrés. La principal razón puede ser que el nivel de estrés en general es bajo y que, según las respuestas dadas en el cuestionario, las personas de mediana edad sí que ven posibilidades de cambiar las cosas y comprenden los fines y metas de la organización.

5.2.3 Estrés por tipo de contrato

Dentro de los tipos de contrato que existen en la empresa hay más trabajadores con contrato indefinido que con contrato temporal, un 73,68% frente a un 26,32%, respectivamente. No hay diferencias estadísticamente significativas entre los distintos tipos de contrato en la empresa, por lo que se puede decir que el tipo de contrato no tiene efectos en el nivel de estrés de los trabajadores (ver Tabla 5)

Tabla 5. Tipo de contrato y nivel de estrés: resultados prueba U de Mann-Whitney

Contrato	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Significación
Temporal	10	16,8	113	-0.978	0,328
Indefinido	28	20,46	113	-0.978	0,328

Sin embargo, diversos estudios han demostrado que los contratos temporales ocasionan más estrés, más inseguridad y menos bienestar en los trabajadores, por ejemplo el realizado por Nossar, Johnstone y Quinlan (2004).



Al analizar en detalle las respuestas dadas por los participantes, se puede observar que los resultados de este estudio no coinciden con el de Nossar y colaboradores (2004) porque nuestros trabajadores afirman tener buenas condiciones de trabajo, se ven respetados por sus superiores y tienen cierta estabilidad (todos los temporales encuestados llevan más de un año en la empresa). También cabe resaltar que la muestra tiene un tamaño muy pequeño y el número de temporales que se encontraron en ella fue únicamente diez, por lo que la generalidad de estos datos es limitada.

5.2.4 Estrés según el horario en la empresa

No se apreciaron diferencias significativas entre los distintos horarios en la empresa, así que se puede afirmar que el horario no afecta al nivel de estrés de los trabajadores (ver Tabla 6).

Tabla 6. Horario y nivel de estrés: resultados prueba U de Mann-Whitney

Horario	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Significación
Turnos	13	19,27	152,5	-0,121	0,904
Partido	24	18,85	152,5	-0,121	0,904

Destaca algún otro estudio que corrobora este mismo resultado. Por ejemplo Jamal y Baba (1997), con una muestra de 175 enfermeras en un hospital de Canadá, no encontraron diferencias significativas entre trabajar en horario a turnos con respecto al estrés. Sin embargo, otros estudios demuestran lo contrario, como el de Nicholson y Auria (1999). Estos autores afirman que existe una estrecha relación entre el trabajo en un sistema de turnos rotativos y el estrés laboral. El constante proceso de adaptación al que se ven sometidos este tipo de trabajadores supone una fuente constante de estrés.

En el caso de la empresa analizada los trabajadores a turnos tienen un estrés de 83,2 de media según el cuestionario OIT-OMS frente a un 90 de los trabajadores a jornada partida, lo que reafirma lo dicho anteriormente de que no hay diferencias



estadísticamente significativas en la empresa. No obstante, no se puede olvidar que la muestra es muy pequeña y hay un dispar número de trabajadores encuestados: 13 a turnos frente a 25 a jornada partida.

5.2.5 Estrés según el estado civil

Se clasificó el estado civil de los trabajadores en tres grupos: solteros, casados y divorciados. Su representación en la muestra supone un 47,6%, un 44,7% y un 7,7% respectivamente. Según los resultados estadísticos obtenidos, el estado civil no influye en el nivel de estrés de los trabajadores (ver Tabla 7). Esto puede ser porque la media de estrés entre los tres grupos según el cuestionario OIT-OMS es: 85,72 para los solteros, 96,35 para los casados y 50 para los divorciados. Como hemos comentado anteriormente, el estrés es bajo en la empresa y las diferencias son casi inexistentes en los grupos clasificados.

Tabla 7. Estado civil y nivel de estrés: resultados prueba H de Kruskal-Wallis

Estado civil	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	gl	Significación
Soltero	18	18,86	3,265	2	0,196
Casado	17	21,76	3,265	2	0,196
Divorciado	3	10,5	3,265	2	0,196

Esto coincide con el estudio realizado por Sánchez, Loli y Hernán (2015) con el personal asistencial de atención móvil de urgencias. En él se puede ver que no existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés y estar soltero, casado o divorciado.

5.2.6 Estrés según el tiempo en la empresa

Se dividió a los participantes en cuatro grupos, manteniendo un número de personas equivalente en cada uno de ellos. En concreto: un 28,95% de los trabajadores llevan menos de 2 años, un 21,05% entre 3 y 5 años, un 26,32% entre 6 y 8 años y un 23,68% llevan más de 9 años trabajando en la empresa.



Los datos de este estudio indican que no hay diferencias significativas entre los distintos periodos analizados. Según esto, la variable tiempo en la empresa no afecta al nivel de estrés de los trabajadores encuestados (ver Tabla 8).

Tabla 8. Tiempo en la empresa y nivel de estrés: resultados prueba U de Mann-Whitney

Tiempo	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	gl	Significación
De 0 a 2 años	11	18,23	0,449	3	0,935
De 3 a 5 años	8	20,19	0,449	3	0,935
De 6 a 8 años	10	18,95	0,449	3	0,935
De 9 a 30 años	9	21,06	0,449	3	0,935

Sin embargo, en otros estudios, como el de Escobar, Mejía y Pastora (2013), sí que se aprecian diferencias en el nivel de estrés según el tiempo de la empresa, aumentando progresivamente con el paso de los años.

En la empresa analizada no hay diferencias significativas ya que, según hemos podido comprobar a través de las encuestas, el equipo se encuentra organizado, con las metas claras y una misión bien definida. Además, hay que tener en cuenta que la organización tiene un estrés bajo en los cuatro grupos establecidos, salvo los que llevan más de 9 años (con un nivel intermedio de estrés de 91 según el cuestionario OIT-OMS, en este último grupo).

5.2.7 Estrés según el tipo de puesto:

Los datos indican que sí existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés en la empresa y el tipo de puesto ocupado. El puesto es una variable que afecta al estrés. En concreto, en esta empresa, el nivel de estrés es mayor entre el personal de contabilidad y los directivos (ver Tabla 9).

Tabla 9. Tipo de puesto y nivel de estrés: resultados prueba U de Mann-Whitney



Puesto	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	gl	Significación
Mantenimiento	19	18,95	8,88	3	0,023
Dirección	4	28,75	8,88	3	0,023
Recursos Humanos	6	10,50	8,88	3	0,023
Contabilidad	9	22,56	8,88	3	0,023

Tras realizar comparaciones por pares, se han encontrado diferencias significativas entre los trabajadores de recursos humanos y dirección ($H(3) = .004$, $p = .005$), y entre recursos humanos y contabilidad ($H(3) = .034$, $p = .043$). La media de estrés según el cuestionario OIT-OMS corresponde a 88,05 en los empleados de mantenimiento, 116,75 en los directivos, 36,33 en recursos humanos y 108,11 en contabilidad.

Según los resultados obtenidos, el departamento de recursos humanos es el que menos estrés padece. Este departamento ostenta diferencias de estrés estadísticamente significativas con respecto al resto de los departamentos. Analizando detalladamente los resultados obtenidos se puede ver que son los directivos y los trabajadores del departamento de contabilidad quienes más estrés tienen. Concretamente, en este último departamento se resalta que las tres mujeres que trabajan en él tienen un nivel muy alto de estrés. Sin embargo, los seis hombres encuestados en este puesto sufren únicamente un nivel bajo o intermedio de estrés.

6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Como se ha podido comprobar, el nivel medio de estrés de esta empresa es bajo, si bien es cierto que hay que ser cauto a la hora de generalizar dado el reducido número de la muestra. Además, tal y como se acaba de comentar, se ha observado que el nivel de estrés depende directamente del puesto en el que se trabaja en la empresa, siendo los trabajadores del departamento de recursos humanos los que menos estrés padecen y los directivos y los del departamento de contabilidad los que tienen los niveles mayores. En este último grupo hay que destacar que las tres mujeres que trabajan en él tienen un nivel muy alto de estrés (según el cuestionario



OIT-OMS), exactamente una media de estrés de 154. Esto es debido a que tienen que compatibilizar el trabajo fuera de casa con el trabajo del hogar y el cuidado de los hijos, especialmente cuando estos son pequeños. Por ello, deberíamos considerar la posibilidad de facilitarles una reducción de jornada si lo necesitasen, tanto en el departamento de contabilidad como en otros si no existiese todavía esta posibilidad.

Son muchos los estudios que han demostrado los beneficios de los horarios flexibles y adaptados a las necesidades de los trabajadores (ver, por ejemplo, Moreno y Báez, 2010). En esta empresa todos los trabajadores del departamento de contabilidad y directivos trabajan en horario partido, por lo que se debería plantear cambiar el horario e ir única y exclusivamente en horario de mañana. Así, la jornada se realizaría en un único turno de 8 horas seguidas con un descanso de, al menos, 30 minutos. Otra opción destinada a mejorar la conciliación familiar y laboral, especialmente en las mujeres, sería facilitar el teletrabajo en los departamentos en los que sea posible, durante al menos un día a la semana, ya que los medios actuales hacen posible que algunos trabajos puedan llevarse a cabo desde el domicilio del trabajador.

A modo de propuesta de mejora, además de las indicaciones que se acaban de mencionar, se proponen otras de carácter más general aplicables a todos los departamentos:

- Sería conveniente plantear estrategias para mejorar u optimizar la supervisión. Las respuestas dadas en la segunda pregunta del cuestionario (ver Anexo I) indican que los encargados y superiores están demasiado encima de los mandos intermedios o rangos inferiores. Según la experiencia del presente autor en esta empresa, y de acuerdo a lo encontrado en diversas investigaciones (ver Moreno y Báez, 2010; Ovejero, 2006), en fábrica se tendrían que reducir las supervisiones de los encargados, ya que los trabajadores pueden verse agobiados y estresados si creen que les están todo el rato observando y vigilando. Sería mejor si los encargados ayudasen más a sus subordinados con el trabajo que estos realizan y supervisarán menos. Así, la mayor parte de los trabajadores les verían como una ayuda y no como una amenaza.
- Sería recomendable mejorar el análisis de puestos de trabajo en la empresa. De esta manera, se ajustarían más adecuadamente los puestos a sus



requerimientos y así se podrían evitar situaciones de estrés, ya que en muchas ocasiones no se selecciona a la persona adecuada. Dentro del análisis de cada puesto se deben detallar las tareas a realizar adecuadamente, la experiencia mínima que debe tener el candidato y su plan de carrera. Del mismo modo, sería aconsejable establecer planes de carrera (Merino, 2013). Consecuentemente, se asegurará premiar a los trabajadores por su esfuerzo y dedicación en la organización. Debido a la experiencia del autor en la presente fábrica, todos los trabajadores de fábrica deberían aumentar su categoría profesional cada cierto tiempo, hasta que llegado el momento, todos lleguen a ser oficiales de primera (la mayoría de ellos siempre son peones y casi nunca ascienden). En cuanto a los trabajadores de oficina, se recomendaría supervisar su categoría periódicamente si no se está haciendo todavía.

- Sería conveniente ayudar a la organización a establecer métodos de comunicación adecuados. Una buena idea es la habilitación de un buzón de sugerencias donde cada trabajador pueda escribir libremente lo que considere oportuno y crea que haya que mejorar dentro de la organización. El personal de recursos humanos debe tener la obligación de contestar en el plazo de cinco días por escrito al trabajador afectado dándole una posible solución a su problema. Además, como se planteó anteriormente, los encargados y mandos intermedios tienen que estar más cerca de los trabajadores para ayudarles en sus tareas. Con esta cercanía, los trabajadores pueden comunicar más fácilmente sus problemas y sus fuentes de estrés a sus superiores (ver Moreno y Báez, 2010). Estos mismos autores también señalan la utilidad de promover la realización de actividades de ocio y extra-laborales entre los miembros de la plantilla.

- Muy relacionado con lo anterior, algunos autores plantean la posibilidad de realizar encuestas periódicas (por ejemplo, trimestrales) para consultar a los trabajadores sobre las fuentes de estrés en el trabajo y sus propuestas de mejora. Según Mateo (2013), deben de ser claras y las preguntas tienen que ser abiertas para que puedan responder libremente y así facilitar al departamento de recursos humanos cuáles son los motivos de estrés dentro de la empresa. Hay que plantear soluciones a los problemas, por lo que se debe dar visibilidad tanto a las causas detectadas como a las soluciones que se pretenden dar para mitigarlas.



- Como ya se ha mencionado en el capítulo dedicado a la introducción teórica, las nuevas tecnologías pueden provocar estrés entre los trabajadores. Por ello, sería aconsejable que cuando se instalen nuevos programas informáticos, la empresa organice cursos de formación y el personal de informática se comprometa a ayudar personalmente a cualquier trabajador que lo necesite, siempre y cuando sea posible. Esta empresa suele recurrir al empleo de nuevas tecnologías, así que sería valioso que los cambios fuesen progresivos, ya que se reducirían costos y se controlaría mejor el nivel de rendimiento de los empleados. Así, los trabajadores no verían los cambios como una amenaza sino como una oportunidad. El departamento de recursos humanos debe realizar un informe cada vez que se produzca algún cambio significativo y evaluar al poco tiempo si se ha realizado correctamente.



7. BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, J. (2010). *Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Junta de Andalucía. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Atalaya M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2):25-36.
- Boada-Grau, J. y Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y Trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial UOC
- Comín, E., De la Fuente, I. y Gracia, A. (2003). *El estrés y el riesgo para la salud*. Maz. Recuperado de: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Cuestionario OIT-OMS. Recuperado de: http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.html
- De Prado, S. y Alfaro, A. (2009). Estrés Tecnológico: Medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. *Temas Laborales*, 102, 123-155. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3096343.pdf>
- Del Hoyo, M.A. (2004). *El estrés laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones I.N.S.H.T. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Enríquez, H. (2010). Apoyo social. En Enríquez H., Schneider R., Rodríguez J. *Síndrome del Intestino Irritable y otros trastornos relacionados* (pp.336-340). Mexico DF: Editorial Médica Panamérica
- Ferris, P. A., Sinclair, C. y Kline, T. J. (2005). It takes two to tango: Personal and organizational resilience as predictors of strain and cardiovascular disease risk in a work sample. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 225–238.



- González, I. D (2009). Estrategias cognitivo-conductuales para el manejo del craving. *RET, Revista de Toxicomanías*, 57, 12-17. Recuperado de: <http://www.cat-barcelona.com/pdfret/ret57-2.pdf>
- Gracia, T., Martínez, L., y Yuste, C. (2013). *Análisis del estrés laboral en la población y su relación con edad, género y sector de producción*. Proceedings of the 12th International Conference on Occupational Risk Prevention. Recuperado de: http://www.spmas.es/custom/files/areacientifica/Analisis_de_estres_laboral.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1999). *Informe de prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf
- Jamal, M., y Baba, V. (1997). Shiftwork, burnout and well-being: a study of Canadian nurses. *International Journal of Stress Management*, 4, 197-204.
- Leira, M.S. (2012). *Manual de bases biológicas del comportamiento humano*. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República. Recuperado de: <http://server2.docfoc.com/uploads/Z2015/12/26/vwV9uL0537/aac363c848cac7587f2d5d4dc7a7efbc.pdf>
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal
- McKay, M., Davis M., Fanning P. (1988). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca
- Merino, O. (2013). *Guía para la prevención del estrés en la empresa*. Madrid: FREMAP. Recuperado de: <http://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.017%20-%20Guia%20Prevencion%20Estrés%20Empresa.pdf>
- Mingote, J.C (1998). Síndrome del desgaste profesional. En M.I Serrano: *La Educación para la Salud Del Siglo XXI: Comunicación y Salud* (pp 331-338). Madrid: Díaz de Santos.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración. Recuperado



de:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Nicholson, P.J. and D´Auria, D.A.(1999). Shift work, health, the working time regulations and health assesments, *Occupational Medicine*, 49(3), 127-37.
- Nossar, I.,Johnstone R. y Quinlan M.G. (2004).Regulating Supply-Chains to Address the Occupational Health and Safety Problems Associated with Precarious Employment: The Case of Home-Based Clothing Workers in Australia. *AustralianJournal of LabourLaw*, 17, 137 – 160.
- Otero, J.M. (2015).*Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ovejero, A. (2006). *Estrés laboral y síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Pastora, K.C., Mejía, P., y Escobar, M.I., (2013). “*Efectos psicológicos del síndrome del Burnout en las actitudes del personal de procesamiento de alimentos con los usuarios de los servicios de la Fuerza Aérea Salvadoreña ubicado en la zona metropolitana de San Salvador*”. Universidad de El Salvador.Recuperado de:<https://core.ac.uk/download/pdf/16433763.pdf>
- Peñacoba.C., Díaz L.,Goiri, E. y Vega, R. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia.*Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 16(3), 341-356.
- Sánchez,M., Loli, A.y Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Revenferm Herediana*. 8(2), 116-122.Recuperado de:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zk27neRHoloJ:www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/download/2691/2567+&cd=18&hl=es&ct=clnk&gl=es>
- Vázquez, C., Crespo, M. y Ring, J. (2000).Estrategias de afrontamiento. En A.Bulbena, G. Berrios y Fernández de Larrinoa, P. (Eds.), *Medición clínica en Psiquiatría y Psicología* (pp. 425-446). Barcelona: Masson. Recuperadode:http://pendientedemigracion.ucm.es/info/psisalud/carmelo/PUBLICACIONES_pdf/2000-Estrategias%20de%20Afrontamiento.pdf



8. ANEXO I

CUESTIONARIO DE LA OIT OMS

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.



15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.