

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVELES DE ESTRÉS SEGÚN EL GÉNERO EN COLABORADORES DEL ORGANISMO
JUDICIAL DE HUEHUETENANGO."**

TESIS DE GRADO

ANDREA MARÍA CASTILLO VILLATORO
CARNET 15358-10

HUEHUETENANGO, MARZO DE 2016

CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVELES DE ESTRÉS SEGÚN EL GÉNERO EN COLABORADORES DEL ORGANISMO
JUDICIAL DE HUEHUETENANGO."**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

**POR
ANDREA MARÍA CASTILLO VILLATORO**

**PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

**HUEHUETENANGO, MARZO DE 2016
CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. FRANCISCO ALBERTO MALDONADO ARGUETA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

Huehuetenango 13 de noviembre de 2015.

Señores:

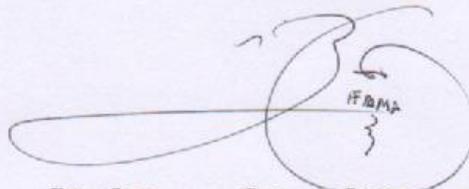
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar, Campus Central

Estimados señores:

En cumplimiento con la asignación del trabajo de tesis de la estudiante, **ANDRE MARÍA CASTILLO VILLATORO**, con número de carné **15358-10**; me permito informales que he procedido a revisar, discutir y asesorar el estudio denominado: "**NIVELES DE ESTRÉS SEGÚN EL GÉNERO EN COLABORADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL DE HUEHUETENANO**" y en función de lo cual estimo que cumple con los requisitos establecidos por la Facultad, previo a optar el título de Psicólogo Industrial/Organizacional en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Deferentemente,

Handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'F' and 'M' that loop together. The initials 'F B M A' are written in smaller letters within the signature.

Lic. Francisco Alberto Maldonado Argueta

Colegiado Activo No. 675
Asesor de Tesis (16497)



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANDREA MARÍA CASTILLO VILLATORO, Carnet 15358-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Huehuetenango, que consta en el Acta No. 05762-2016 de fecha 26 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVELES DE ESTRÉS SEGÚN EL GÉNERO EN COLABORADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL DE HUEHUETENANGO."

Previo a conferirsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, al día 1 del mes de marzo del año 2016.

DEDICATORIA

A DIOS:

Por haberme dado la vida, conocimiento y sabiduría, guiándome por el camino correcto durante este proceso académico y personal; por la fortaleza y entendimiento que me dio para superar momentos difíciles e importantes en mi vida; por los triunfos cumplidos, momentos de dicha y felicidad.

A MIS PADRES:

Por ser ejemplo de amor, unión, lucha y superación, por la enseñanza y educación que me han regalado. A mi papi Gustavo Adolfo Castillo Hernández por darme la oportunidad de realizarme profesionalmente; por brindarme siempre su apoyo para poder seguir adelante, siendo un ejemplo de persona trabajadora. A mi mami Claudia Leticia Villatoro Ávila por ser un ejemplo de lucha constante; por sus cuidados, protección y porque siempre me ha brindado su apoyo y amor incondicional durante toda mi vida.

A MI ANGEL:

Carlos Sáenz Paz por ser un ejemplo de lucha, esfuerzo, dedicación, por enseñarme el verdadero amor, por ser mi confidente mi apoyo, la motivación más grande y por cuidar de mí siempre.

A MI PRIMA: María Emilia Villatoro por su amor, por ser mi motivación para ser mejor cada día, por regalarme tantas alegrías en mi vida.

A MIS ABUELITOS: Por regalarme muchos valores, en especial el valor de la humildad y lucha para lograr conseguir lo que deseo; por darme el ejemplo de sencillez y amor ante todas las situaciones de la vida, por ser un gran ejemplo de seres humanos.

A MIS HERMANOS: Gabriela Castillo y Ángel Castillo por su cariño y apoyo durante este proceso académico; porque sé que en todo momento estarán a mi lado; por ser mi apoyo y mi motivación muchas veces porque gracias a ellos quiero ser mejor cada día y sobre todo por considerarme un ejemplo a seguir.

A MIS TIAS:

Por sus atenciones y cariño; por estar al pendiente de mí en este proceso académico y sentir en ellas un gran apoyo.

A MIS AMIGOS:

Lucía Chávez por ser parte de mi motivación para seguir adelante y estar en todos los momentos más importantes de mi vida, Regina Sum, Lourdes Godínez por ser parte de mi vida universitaria y tener su apoyo incondicional, por compartir tantas aventuras y llenarnos de experiencias durante estos años, Ana Beatriz Tobías por su cariño y amistad incondicional durante años, Andrea Herrera, Estefany Patricia, Tatiana Gregg , Kenett López, José Sosa, Asunción Recinos, Belén Camas, María Molina, Evelin Díaz, por su cariño, ayuda y apoyo durante este proceso y toda nuestra carrera universitaria; por la amistad que creamos.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por hacerme saber que su presencia siempre está en mi vida, porque ha obrado en mí en todo momento de mi vida, por no dejarme en los momentos más difíciles y por darme alegrías y fuerza para terminar esta etapa de mi vida.

A MI FAMILIA: Padres, abuelitos, hermano, tíos primos por todo su amor, comprensión y esfuerzo, porque juntos hemos superado muchos obstáculos y hoy ellos son parte de este logro.

A MIS AMIGOS: Por vivir juntos experiencias nuevas e inolvidables, porque cada momento fue superado con buena actitud para poder superarnos día a día.

A MI ASESORA: Francisco Maldonado por el apoyo brindado durante este proceso, por su dedicación y atenciones.

Índice

I.	Introducción.....	1
	1.1 Estrés.....	11
	1.2 El Género.....	26
II.	Planteamiento del Problema.....	46
	2.1.Objetivos.....	47
	2.2.Elemento de estudio.....	48
	2.3.Definición de elemento de estudio.....	48
	2.4.Alcances y Límites.....	48
	2.5.Aporte.....	49
III.	Método.....	50
	3.1.Sujetos.....	50
	3.2.Instrumento.....	51
	3.3.Procedimiento.....	52
	3.4.Diseño de Investigación.....	53
	3.5.Metodología.....	53
IV.	Presentación y Análisis de Resultados	54
V.	Discusión	60
VI.	Conclusiones	63
VII.	Recomendaciones	64
VIII.	Referencias Bibliográficas	65

Anexo

Resumen

El estrés es un fenómeno que actualmente afecta en el diario vivir a la humanidad, ya que cualquier persona se encuentra bajo presiones y distintos eventos como la acumulación de trabajo, presión de jefes, problemas familiares, entre otros, que afectan su bienestar personal y laboral.

El Objetivo de la presente investigación fue determinar cuáles son los niveles de estrés según el género en los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango.

La población evaluada estuvo conformada por el personal del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango, con un total de 40 colaboradores, de los cuales 20 son de sexo masculino y 20 de sexo femenino, comprendidos entre las edades de 22 a 65 años, pertenecientes a distintas áreas de esta organización. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Apreciación del Estrés General (AE – G) la cual consta de 53 ítems distribuidos en 4 puntos importantes: salud, relaciones humanas, estilo de vida, asuntos laborales y económicos, conteniendo su respectiva hoja de respuesta.

Es una prueba que analiza la incidencia y la importancia de los distintos acontecimientos estresantes, que han tenido lugar en la vida de cada individuo a lo largo de la vida de cada persona.

Los resultados demostraron que el nivel de estrés que manejan los empleados es medio, debido a que 15 de los colaboradores representan nivel alto y 25 de la población evaluada se encontraron en un nivel bajo.

Por lo que se concluyó que los niveles de estrés en los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango, independientemente en el área que se desenvuelvan mantienen un nivel de estrés medio y se recomendó elaborar un sistema en el cual permita que los colaboradores tengan momentos dentro del horario laboral para poder desestresarse y así mantener un nivel de estrés bajo y con ello poder desempeñar mejor su trabajo dentro de la Organización.

I INTRODUCCIÓN

Estrés es una palabra que actualmente se ha generalizado y está tomando mucha fuerza en la sociedad, pues de distintas maneras se presenta en la vida cotidiana de las personas. Es conocido que el estrés es la forma en la que nuestro cuerpo reacciona ante determinados estímulos recibido de forma repetitiva; en realidad el estrés es un mecanismo del ser humano de adaptabilidad a distintas situaciones o cambios pero, cuando esta tensión supera la capacidad del individuo, se produce un desasosiego en él, lo cual le impide desarrollarse de la mejor manera. La reacción del cuerpo al estrés de corto plazo puede ser beneficiosa pues mantiene el balance interno o la autorregulación del cuerpo.

Todo individuo está expuesto a situaciones que producen estrés, éste se presenta de diferentes formas y está ligada a las características de cada persona, esto significa que lo que causa estrés a una persona puede no causar estrés en otra, sino que causa estrés en un hombre no tiene el mismo impacto en una mujer y viceversa.

Al enfocarse precisamente en el área laboral, se puede decir entonces que el estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en proceso de globalización, que exige y demanda cada día individuos más aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

Las causas, efectos y niveles del estrés son variados y pueden presentarse de distintas formas en distintos individuos, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros

de las organizaciones laborales para afrontar tenaz e inteligentemente los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan a nivel de organización.

La importancia del presente estudio radica en la determinación y la medición de los niveles de estrés según el género en los colaboradores del Organismo Judicial de Huehuetenango, además de la detección de los factores que lo producen; el impacto social que tendrá esta investigación, servirá de beneficio para las empresas privadas y públicas de Guatemala.

Con el mismo interés en el tema de los niveles de estrés según el género, se han realizado distintos estudios, tanto nacionales como internacionales, todos con el objetivo común de darle el valor que merece a este tema, sabiendo que puede desviar el desarrollo y productividad del personal de cualquier empresa o institución.

Varios autores e investigadores guatemaltecos, han estudiado esta variable desde distintos enfoques, dándoles puntos de vista importantes desde el ámbito laboral y de los recursos humanos. Dentro de estas investigaciones se pueden mencionar:

Cárdenas (2007) en su investigación se planteó como objetivo determinar el nivel de estrés de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quetzaltenango. Se tomó en cuenta a todos los trabajadores de dicha empresa comprendidos entre 20 a 45 años de edad y la población compuesta en un 70% de mujeres y el 30% de varones. Se aplicó el test de Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Los resultados indicaron que los trabajadores afectan su rendimiento por estar

estresados en varios ámbitos. Dentro de las conclusiones determinó que el factor económico, familiar y social, afectan el rendimiento de las personas en el trabajo. Recomendó que cada institución proporcione terapias adecuadas para el tratamiento de estrés y con ello lograr que el desenvolvimiento laboral sea adecuado. También sugirió que las instituciones privadas deben tomar en cuenta las necesidades laborales para que exista un mejor desempeño y así se tenga un trabajo óptimo.

Así mismo Cruz (2007) elaboró una investigación de tipo descriptiva con trabajadores del área operativa de una empresa de servicios. El estudio lo realizó con 71 empleados de sexo masculino, el objetivo principal de dicha investigación fue determinar los factores de estrés laboral que presentan los colaboradores. El instrumento utilizado fue el Test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE). Al finalizar el estudio se obtuvo como resultado que los empleados operativos presentan altos niveles de estrés, por lo que se concluyó que los factores que producen el estrés varían, pero se encontró que los más altos porcentajes fueron: la inseguridad ciudadana, cambio de horario de trabajo, enfermedad de un ser querido, preocupación por la puntualidad, ritmo de trabajo, sobrecarga de tareas y funciones laborales. Por lo que se recomendó un programa para el manejo adecuado de estrés laboral dirigido al personal operativo y que la empresa incremente e incorpore otras actividades para el bienestar del empleado.

También Balcárcel (2008) realizó un estudio descriptivo para establecer el nivel de estrés que manejan las maestras de primaria dentro de un centro educativo privado de la ciudad capital y la relación con los factores ergonómicos, para lograr dicho estudio se utilizó la escala de

apreciación del estrés (EAE), y el cuestionario para observar la ergonomía en aulas de nivel primario, el censo estuvo conformado por la totalidad de la población de maestras de la institución, haciendo un total de 30 maestras, las cuales pertenecen a un nivel socioeconómico medio. En los resultados no se encontró una relación significativa dentro de la ergonomía de las aulas, con los niveles de estrés que manejan las maestras, ya que ocupaban otros factores como los personales, familiares y socioeconómicos. Concluye que el nivel de estrés que manejan las maestras de educación primaria se ve incrementado en las maestras de 28 a 31 años ya que estas son las que tienen mayor tiempo de laborar en el colegio, y según las entrevistas que se les realizaron comentan que sus responsabilidades se incrementan junto con sus necesidades que cubrir, y recomienda que luego de cada año escolar se realice entrevistas individuales y grupales con las maestras, esto con el fin de saber cómo se encuentran emocionalmente y laboralmente, este tipo de dinámicas hará que la convivencia entre maestros y establecimiento se fortalezca.

De igual manera Quemé (2010) en su estudio de tipo transversal descriptivo, teniendo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería del Hospital Nacional Dr. José Felipe Flores, Tonicapán, utilizó los test estandarizados AE Apreciación del Estrés y la prueba EBP Escala de Bienestar Psicológico, seleccionó una muestra de 45 personas en donde 41 son mujeres y 4 enfermeros, los resultados prueban que el 38% de la población total presenta un nivel bajo de estrés laboral mientras que el 62% mantiene estrés laboral alto; en cuanto que el 51% de la población total manifiesta tener un adecuado bienestar psicológico mientras que el 49% presenta un nivel bajo. Concluyó en que en la población total de enfermeras del hospital de Tonicapán existe niveles altos de estrés y los niveles actuales de bienestar psicológico son bajos, por lo que recomendó mantener un control de

los niveles de estrés dentro del centro de labores de manera que contribuya a fortalecer el bienestar psicológico subjetivo en esta población que se torna afectada directamente.

De la misma forma Monzón (2012) realizó un estudio descriptivo para identificar los niveles de estrés que afectan a un grupo de operarios del departamento de fabricación y cambios de una empresa que fabrica envases de vidrio. Para la investigación se utilizó el test denominado Escala de Apreciación de Estrés (EAE) aplicado al 100% del universo de trabajadores del nivel operativo del departamento de fabricación y cambios de la empresa que son 62 trabajadores. En los resultados se destacó que el nivel de estrés de los trabajadores es bajo. En sus conclusiones obtuvo que existe un mínimo de personas dentro del grupo evaluadas que tienen un nivel muy alto de estrés, por lo que se recomendó orientarlas para el manejo del mismo. También recomienda establecer correlaciones de niveles de estrés entre departamentos y jerarquías para determinar si el nivel de estrés está relacionado con la escolaridad o el nivel de responsabilidad dentro de la empresa.

Así también Barrientos (2012) realizó un estudio descriptivo en el cual buscó determinar cuáles son los niveles de estrés que manifiestan los colaboradores del área de ferretería de una Asociación Solidarista, se utilizó el test EAE (Escala de Apreciación del Estrés) que fue aplicado a 26 colaboradores del área de Ferretería de la asociación. Los resultados indicaron que los colaboradores no tienen un nivel significativo de estrés. Concluyó que la incidencia y la intensidad de las situaciones que generan estrés son bajas porque los sujetos se encuentran en un nivel de estrés bajo, y recomendó crear actividades recreativas y deportivas, para que el personal de la empresa tenga otra forma de distraerse.

Por su parte Boy (2014) realizó una investigación de tipo descriptivo, en la cual buscó determinar los niveles de estrés laboral en los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu. Para lograr dicho objetivo, se utilizó el instrumento llamado Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral, el cual está constituido por 5 factores que brindan información sobre la manifestación del estrés laboral, mediante enunciados basados en las funciones diarias. El instrumento se aplicó a la totalidad de la población, siendo estos 12 bomberos, los resultados demostraron que en un 50% del cuerpo de Bomberos Voluntarios existe un nivel medio de estrés laboral, en el 42% un nivel bajo y solamente en un 8% de los sujetos se manifestó un nivel alto de estrés laboral. Entre sus conclusiones estableció que a pesar de los diferentes factores evaluados en los Bomberos Voluntarios, estos manifestaron niveles de estrés laboral en diferente intensidad y cabe mencionar que todos generan estrés en el cuerpo de bomberos que repercuten en el área laboral. Finalmente se recomendó implementar técnicas de afrontamiento y reducción del estrés para que la incidencia del mismo no llegue a niveles más altos. Así mismo profundizar el estudio tomando en cuenta a la escuadra voluntaria de la institución para comprobar si los niveles de estrés laboral se manifiestan en ellos de igual manera que en la escuadra permanente.

Finalmente De León (2014) realizó una investigación de corte descriptivo cuyo objetivo fue determinar los niveles de estrés previo a la Evaluación de Desempeño en los empleados del Registro Nacional de las Personas (RENAP) Sede del Municipio de Chiantla, Departamento de Huehuetenango, para el estudio se utilizó la totalidad de la población, la cual está conformada por 12 empleados, quienes fueron evaluados por medio del test estandarizado Escala de Apreciación del Estrés (AE). Entre los resultados se pudo verificar que los niveles de estrés que

manejan estas personas son bajos o poco significativos. Concluye que de acuerdo al género de los empleados, se comprobó que ambos sexos mantienen un nivel de estrés mínimo o poco significativo, y recomendó incentivar al Registrador Civil de las Personas de RENAP, sede del municipio de Chiantla a implementar ejercicios de relajación enfocados al género de los trabajadores que laboran en la organización, los cuales sirvan como recreación y conserven los niveles bajos de estrés que presentan actualmente estos individuos.

Con el propósito de brindar información relacionada con el estrés y la manera en cómo este afecta, se detallarán estudios realizados a nivel internacional de diversos autores, los cuales se mencionan a continuación:

Hernández (2004) tuvo como objetivo principal determinar los agentes estresores que tienen mayor impacto en el personal de organizaciones de Xapala, México. Se utilizó como instrumento una encuesta desarrollada por Ivancevich y Matteson, comprendida por estresores organizacionales, grupales e individuales. Los resultados obtenidos tanto del estrés total como el de los estresores organizacionales indican un nivel bajo en los que sobresalen, en orden de importancia: el desarrollo de la carrera, la sobrecarga cualitativa, la sobrecarga cuantitativa, la responsabilidad de otras personas, ambigüedad de rol, la tecnología, la estructura, el conflicto de rol, el clima organizacional y la influencia del líder. Al finalizar la investigación concluyó que los aspectos organizacionales o personales son factores que provocan estrés pero que en las organizaciones de Xalapa, México el estrés en el trabajo todavía no se convierte en una situación problemática, se recomendó que se realicen diagnósticos pertinentes sobre los estresores y al

mismo tiempo, tomar medidas acertadas para eliminar o reducir los estresores a nivel organizacional, grupal e individual.

Así también Dávalos (2005) realizó una investigación descriptivacorrelacional, la cual buscó determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras de un hospital nacional de Lima, Perú. Para lograr su objetivo, utilizó un instrumento de tipo encuesta auto administrado y el instrumento el Inventario de MaslachBurnoutInventory (MBI). El mismo se aplicó a 94 enfermeras del hospital, los resultados indicaron que el 60.42% tiene un nivel de estrés laboral medio, 20.83% nivel bajo y 18.75% presentaron un nivel de estrés alto, concluyo que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral baja. Finalmente, recomendó que el departamento de enfermería elabore programas y/o estrategias orientados a fortalecer en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención al usuario.

Por su parte Delgado et al.(2005) realizaron una investigación de tipo descriptivo, en la cual buscaron conocer el estrés en estudiantes de medicina de una universidad de Caldas, Colombia. Su objetivo se logró a través de cuatro instrumentos tipo encuestas: Escala del Estrés de la Vida Profesional, Escala de Acontecimientos Productores de Estrés de Holmes y Rahe, Cuestionario de Personalidad Tipo A e Instrumento de Medición de las Técnicas de Afrontamiento del Estrés. Estos instrumentos se aplicaron a 320 sujetos en edades entre 15 a 32 años, los resultados indicaron que el promedio de estrés fue 16,56, lo cual corresponde a un nivel moderado de estrés; el puntaje mínimo 5,00 y máximo 41,00. Concluyeron que al analizar el

afrontamiento del estrés de los estudiantes se encontró un afrontamiento inadecuado posiblemente a que en la etapa de la adolescencia hacen su aparición comportamientos de riesgo como abuso de sustancias, incluyendo cigarrillos y alcohol, que constituyen estilos de afrontamientos facilitas ante el estrés, finalmente recomendaron enseñar técnicas para afrontar de una manera adecuada el estrés que sufran los estudiantes.

De la misma forma Sánchez y Mantilla (2005) realizaron un estudio cuyo objetivo principal fue determinar las situaciones generadoras de niveles de estrés en docentes universitarios, el cual se llevó a cabo con 429 docentes de tres universidades de Venezuela. Esta investigación de tipo descriptiva con un diseño experimental utilizó instrumentos elaborados por la autora, la escala de personalidad típica de Glazer y el inventario de MOSE de Salmon (1992). Entre los resultados obtenidos se identificaron como causantes de los mayores niveles de estrés en docentes, algunos como: El incumplimiento de compromisos académicos, Desorganización personal, Preocupaciones relacionadas con las tareas asignadas, Situación económica del país y Dinero insuficiente para solventar deudas adquiridas, entre otras. Se concluyó que el factor estrés está presente en algún nivel en los docentes universitarios en cuanto a las formas de afrontar el estrés el estudio evidenció que las habilidades individuales tienen gran incidencia en la relación salud enfermedad en los docentes. Se recomendó incluir un análisis individual por parte de los profesores, sobre situaciones generadoras de estrés y las formas de afrontarlo, así como también promover actividades académicas complementarias para los catedráticos, con el fin de identificar patrones de comportamiento y modificar conductas que ayuden a la reducción y repetición de problemas relacionados con el estrés.

Asimismo García y Trujillo (2007) realizaron una investigación de tipo descriptivo evaluativo, en la cual buscaron conocer el impacto del estrés laboral en una institución financiera de una universidad del departamento de Risaralda, Colombia. Para lograr su objetivo, se utilizaron dos tipos de instrumentos, siendo estos la encuesta y reuniones de sensibilización, los mismos se aplicaron a 8 sujetos de diferentes áreas de la institución. Los resultados demostraron que un 87% de los evaluados tienen un nivel bajo y solamente el 13% de los mismos cuenta con un nivel alto. Concluyendo en que el estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que produce en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provoca en el comportamiento, finalmente recomendaron aprender a enfrentar y confrontar el estrés, pues no se puede escapar de él en la actualidad.

También Ojeda y González (2007) realizaron una investigación de tipo descriptivo, en la cual buscaron conocer el estrés laboral que presenta el personal profesional de una enfermería en Caracas, Venezuela. Para alcanzar su objetivo, se utilizó un instrumento de tipo cuestionario conformado por 14 preguntas cerradas en la modalidad de dicotómicas. El instrumento fue aplicado a 14 profesionales que conforman la población de la Enfermería, los resultados indicaron que existe estrés en el personal y esto está generando factores que tales como el exceso de trabajo, la falta de motivación por parte de la superioridad, el ambiente donde se desenvuelve el personal. Concluyeron que las consecuencias negativas o efectos adversos que se detectaron en el personal de enfermería es el agotamiento físico y/o mental, cambios en su estado anímico, desmotivación laboral, cambios en sus hábitos alimenticios y alteraciones del sueño. Finalmente,

recomendaron que se realice la asignación de profesionales de enfermería, con el objeto de disminuir la sobrecarga física y/o mental en el personal.

Finalmente Miranda (2008) realizó una investigación de tipo descriptivo, la cual tenía como objetivo establecer los niveles de estrés laboral de la población de un hospital de Caracas, Venezuela. Para lograr su objetivo, se utilizó el instrumento llamado Cuestionario para Estrés Laboral, el mismo se aplicó a 72 sujetos que eran de diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades. Entre los resultados se encontró que el 62% del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% un nivel alto; además, se encontró una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos. Y se concluyó que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores del laboratorio. Finalmente, recomendó realizar estudios longitudinales para comprender cuál es el comportamiento del estrés laboral en el servicio en estudio a través del tiempo, sus factores predictores y las consecuencias tanto para el individuo como para el servicio, pues esto permitirá desarrollar un sistema de indicadores para el control del estrés en la mencionada unidad.

A continuación se profundizará en una serie de información teórica, misma que pretende ampliar las ideas relacionadas con la investigación.

1.1 Estrés

En relación al estrés, se encuentran las siguientes definiciones:

“El estrés es una respuesta de una persona a sucesos amenazadores o difíciles”. (Feldman, 2006). (PP.425).

Para Davis (como se citó en Guizar, 2004) “el estrés es un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas”. (PP. 150)

Poggio (2004) enfatiza que “el término estrés se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en su vida diaria. Se manifiesta como una descarga en el organismo producto de la acumulación de tensión física o sociológica”. (PP. 1)

Para la autora del presente trabajo, el estrés es una respuesta del ser humano a situaciones que pueden resultarle amenazantes o desafiantes y que le provocan un grado de tensión, repercutiendo en cierta medida en su supervivencia. Es una consecuencia de cualquier acción externa o ambiental que coloca demandas físicas y/o psicológicas excesivas en una persona.

1.1.1 Causas del Estrés

Conde (2009) dice que, se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es decir, que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta. Se puede comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en el sistema nervioso y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea. (PP.108)

Según el mismo autor las causas del estrés pueden dividirse en:

- Fisiológicas: A todos los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.
- Psicológicas: Crisis vitales por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.
- Sociales: A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentre y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible.

Día a día se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos a su empleo y éstas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a

experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004).

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis en que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo. La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como ésta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral. (PP.52).

1.1.2 Síntomas del estrés

Son muchos y variados los síntomas del estrés, de acuerdo con Acosta (2008) expuso que las manifestaciones del estrés que se inician desde el momento de presentarse el estímulo estresante. El cerebro reacciona alterando a todo el cuerpo puesto que libera una serie de hormonas

(adrenalina y noradrenalina) en el torrente sanguíneo, activando el sistema nervioso autónomo o simpático que controla entre otros, los músculos que alteran la digestión y la presión sanguínea, incluyendo la de los centros cognitivos superiores del cerebro. Esto con el fin de generar energía que podrían necesitar los músculos de las extremidades, al igual que se agudizan los sentidos para captar cualquier información, esto ayudado por el cortisol. Los síntomas que se presentan son: El corazón late con mayor velocidad para bombear más sangre y aumenta su velocidad de coagulación para cerrar rápidamente eventuales heridas, al desviarse de la superficie corporal produciendo palidez. Las membranas de nariz y garganta se encogen para facilitar el paso del aire. La respiración se vuelve profunda pues los pulmones oxigenan la sangre para fortalecer los músculos, lo cuales se tornan tensos. Se suprime el hambre y el deseo sexual, se detiene el proceso digestivo, se da la transpiración para ayudar a refrigerar el sistema corporal tan activo y a eliminar los desechos orgánicos que ello produce. Hay falta concentración, disminución de la memoria y de la creatividad. Se altera el estado de ánimo y se presenta irritabilidad. Al haber utilizado y consumido esos recursos mediante la reacción, el cuerpo retoma su equilibrio anterior en poco tiempo de modo natural.(PP23)

Además Apinta (2007) describe al estrés como una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos se producen en el organismo; este es sometido a una reacción con procesos que no son perceptibles para el ser humano y necesitan procedimientos de diagnóstico para determinar el nivel de la reacción. A nivel psicológico, los síntomas del estrés pueden identificarse fácilmente por el individuo que está sufriendo dichos cambios; siendo la ansiedad la reacción más frecuente en una persona.

1.1.3 Tipos de estrés Laboral

El manejo del estrés puede ser de cierta manera complicada y confusa porque existen diferentes tipos de estrés según la Asociación Americana de Psicología basado en Lyle, Miller y Alma (2004) el estrés se puede evidenciar en tres tipos, esto va a depender del manejo que la persona tenga sobre el estrés, mismo que puede ser complicado y un tanto confuso. Ellos dividen el estrés en tres etapas y en cada una de ellas lo que va variando son las características que desencadena el estrés, los síntomas, la duración y la propuesta de tratamiento: Estrés agudo: Se le conoce como lo más común en cuanto al estrés en la persona y se ve afectado por situaciones del pasado y las situaciones de gran exigencia anticipadas del futuro próximo. Se puede decir que es un tipo de estrés a corto plazo que puede dar espacio a presentar agonía psicológica, grandes dolores de cabeza de tipo tensional, malestar en el estómago y otros síntomas. Lo que hace más fácil de detectar estos síntomas es que son causados por situaciones cotidianas por lo que le es fácil a la persona identificarlos y contrarrestarlos. Como es de corto plazo este tipo de estrés no causa daños importantes pues no tiene tiempo suficiente para su desarrollo, los síntomas más comunes para contrarrestarlos son: que la persona presenta preocupación emocional, puede presentar la combinación entre enojo o irritabilidad y llevar a la persona a desarrollar ansiedad y depresión.

Según los mismos autores, lo que se refiere a síntomas físicos se puede mencionar:

- a. Estrés agudo episódico: Por otra parte se encuentra el estrés agudo episódico y se presenta en aquellas personas que tienen constantemente factores que les ocasionan estrés. Esto se puede ver reflejado en personas que presentan desorden, caos y la crisis

en distintos aspectos de su vida diaria. Esto causa que las personas con este tipo de estrés estén demasiado agitadas, presenten mal carácter, se encuentren irritables, con ansiedad y tensión. Dando como consecuencia que sus relaciones interpersonales se vayan deteriorando con gran rapidez, el lugar de trabajo se torna estresante. Sufren constantemente de preocupación, sus síntomas más comunes son: - Agitación prolongada - Grandes dolores de cabeza que se presentan de forma constante y provocan migrañas. - Hipertensión - Dolor en el pecho - enfermedad cardíaca

Para poder tratar este tipo de estrés es necesario contar con la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. Las personas con este tipo de estrés son sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

- b. Estrés crónico: Este tipo de estrés es el más agotador, desgasta a las personas constantemente. Afecta al cuerpo, la mente y la vida, tiene grandes efectos debido a que es un desgaste a largo plazo. Se entiende por desgaste a largo plazo aquellos estresores que son por períodos largos y causan gran estrés en la persona de forma constante. Surge cuando una persona no encuentra la salida a la situación o momento de estrés que está viviendo. A este tipo de estrés también se le denomina el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El estrés crónico proviene de situaciones de estrés traumáticas de la niñez que se profundizan y se

mantienen presentes durante la vida. Algunos eventos pueden afectar la personalidad, el peor factor del estrés crónico es que las personas se acostumbran a vivir en ese estado. Causa desgaste, hasta empujarlos a llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico de conducta y manejo del estrés como mencionan a lo largo de su estudio Lyle, Miller y Alma (2004).

De la misma manera según Guízar (2004) indica que existen dos tipos de estrés laboral, el primero es conocido como el episódico y el segundo es el crónico, que se presentan cuando el personal se encuentra sometido a un ambiente laboral inadecuado, exceso de atribuciones, alteraciones en el ritmo biológicos, al momento de presentarse responsabilidades y decisiones importantes, poca estimulación, monotonía, y un ambiente laboral inadecuado que no permite realizar sus tareas de forma efectiva. Es importante analizar cada uno de los aspectos y las consecuencias que estos tienen en las labores diarias de los trabajadores y como él no detectarlo a tiempo puede generar factores de estrés constantes, que no permiten un buen desempeño en sus funciones:

- Carga excesiva de trabajo: Este tipo de estrés se da por una sobre estimulación a la persona, que son distintas exigencias psicosensoriales, violentas, constantes, en grandes cantidades y variadas. Lo que demanda una adaptación fuera del límite normal y puede presentarse por ejemplo en lugar de trabajo como controladores aéreos, obras, espacios donde los trabajadores son sometidos a cambios continuos

y se les brinda mucha información, personas que se dedican a tabular datos en distintos sistemas de cómputo. Genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis en la toma de decisiones, confusión, desconcentración entre otros.

- Cambios constantes en los ritmos biológicos: Se dan al alterar constantemente el ritmo cardíaco, determinado por las secreciones hormonales, los ciclos de sueño y el ritmo del metabolismo. Para este se requiere contar con un alto esfuerzo adaptativo, genera irritabilidad, baja concentración, trastornos en el sueño, cansancio, ansiedad y modificación en la vida social, conyugal y sexual. Se puede dar en trabajos donde se labora en turnos nocturnos, pilotos de líneas aéreas y azafatas, maquinistas, personal de seguridad, trabajadores de transporte, diplomáticos y atletas.
- Responsabilidades y decisiones importantes: Se da en el personal jerárquico o el que posea grandes responsabilidades dentro de la organización. Es generado por las personas que trabajan bajo estos cargos, constantemente se ven enfrentando grandes cargas de trabajo y numerosas responsabilidades que variables, excesivo trabajo del que se hace uso el intelecto, presentan tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, constante búsqueda de la eficacia, trabajos con límite de tiempo o comúnmente referidos a ir contra el reloj, se ven enfrentados a constantes situaciones nuevas y datos inestables. Ante estas circunstancias es común que las personas que padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social. Esto se deriva de que no cuentan²⁰ con tiempo libre y presentan

un alto grado de agotamiento. Al presentar este tipo de estrés es común que presente altos grados de fatiga, trastornos en sus ciclos de sueño, se disminuye su deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, se les dificulta tomar decisiones y puede llevarlos a desarrollar adicciones.

- Estimulación lenta y monótona: También conocido como el estrés por subestimulación, este se da por no tener un estímulo normal y fisiológico de los sentidos y los pensamientos. Se da cuando el tipo de trabajo que se realiza es de tipo rutinario y automatizado. Esto no permite que se haga uso de la creatividad de los pensamientos independientes, se puede ver en trabajos donde se realizan cadenas de tareas lentas y monótonas, jubilación brusca, vacaciones excesivamente tranquilas. Todo esto puede genera en el trabajador distractores que afecten en su atención por lo que da a un aumento de accidentes de trabajo.
- Condiciones laborales inadecuadas: Hacen referencia a las causas que generan estrés en el trabajador, al no contar con las condiciones adecuadas para realizar las tareas, salarios bajos, una mala alimentación o no es suficiente para brindar las energías adecuadas para un buen desempeño, falta de perspectiva, monotonía, inestabilidad laboral por causa de renovación tecnológica, disposición de las líneas de montaje.

1.1.4 Estresores extra organizacionales

Este tipo de estresores son los que se originan por causas externas y comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

Por lo que es importante identificar la interrelación que existe entre el ámbito laboral y el hogar o vida social de la persona. Estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal que al contrario. Es importante señalar, como se ve afectado cuando hay una interrelación entre ambos ámbitos de la vida de la persona.

Ahmed (2011) menciona la importancia de la interconexión entre las situaciones que vive el trabajadores en el hogar y el trabajo pueden generar grandes conflictos psicológicos y de fatiga en la persona provocando el desarrollo de distintas situaciones en la persona como un grado de falta de motivación y se ve una disminución de la productividad, deteriorando de alguna forma las relaciones tanto laborales como conyugales o de tipo familiar.

Son muchos los factores que también afectan y desencadenan en la persona estrés tales como las particularidades y períodos de la historia de un país, su situación económica y social, sin duda ambas inciden en forma directa sobre el individuo. Es por eso que se puede ver que muchos especialistas en la salud encuentran un gran crecimiento de las enfermedades psicosomáticas ante la presencia de distintas crisis económicas y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales. Sin duda los estresores que se presentan dentro de la organización en el ámbito laboral, inciden constantemente en la vida personal del trabajador, provocando dificultades en sus otros ámbitos personales al aumentar estos abre paso a potenciarse luego y así generando un estrés que se lleva al

ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Zambrano (2006) menciona que se debe tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aún por los propios trabajadores y van desencadenando una serie de estresores que a su vez van repercutiendo en la persona dentro y fuera de la organización. Estresores intraorganizacionales Se dividen en cuatro tipos: los estresores del ambiente físico, a nivel individual o grupal y los estresores organizacionales.

El mismo autor habla del estrés y la salud, señala que se deben identificar aquellos estresores que se van presentando dentro del ambiente laboral. Señala dos principales: Primero menciona la sobrecarga de trabajo: puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del

ausentismo. Como segunda menciona el conflicto de roles: de igual forma que la sobre carga de trabajo, puede ser objetiva o subjetiva. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. (PP. 68)

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad muestra el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener cambios en la salud. Se puede destacar que casi todos están de acuerdo que el estrés de trabajo es consecuencia de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Estas distintas opiniones son importantes ya que sugieren formar diferentes de prevenir el estrés en el trabajo.

Según algunas opiniones, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés es decir que, lo que está estresante para una persona podría no estar problema para otra. Esta opinión lleva a estrategias de prevención que concentran en los trabajadores y las formas de ayudarles a sobrellevar las

condiciones exigentes de trabajo. Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada uno, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de las personas.

1.1.5 Prevención y manejo del estrés laboral

Tener la capacidad de detectar cuando se padece de estrés es un paso importante en la prevención según Santos (2004) explica que la mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias. Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

1.1.6 Efectos del estrés laboral sobre la organización

Siguiendo con Santos (2004) cada persona que sufre de estrés paga un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja y tiene como consecuencia, absentismo, rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma. (PP.24)

1.1.7Efectos del estrés laboral sobre el género

Cimac(2005) indica que los factores de estrés, también llamados estresores, pueden ser similares para hombres y mujeres, como, por ejemplo, las condiciones económicas, sociales y políticas., las personas con pocas oportunidades económicas y sociales viven cada día un sin número de factores estresantes, además de condiciones nutricionales pobres. Señala que existe mayor estrés en poblaciones que sobreviven con menos de un dólar diario, y menor estrés en países considerados con alto estándar de desarrollo humano. Así, en una encuesta realizada en El Salvador, mencionado por Cimac, el 83 por ciento de las personas encuestadas (obreros/as, vendedoras/es y empleadas/os) adujo que la violencia, los problemas en el hogar y las dificultades para lograr sus proyectos; debido a la crisis económica familiar, eran las causales de su estrés. Respecto de las condiciones políticas, la violencia por parte de los aparatos del Estado,

los desplazamientos internos forzados, el exilio, la pérdida de un ser querido que ha sido asesinado o hecho desaparecer por sus convicciones políticas, son elementos que inciden los niveles de estrés de la población, ya sean mujeres, hombres, niños o niñas. Sin embargo tanto en el estrés como en el burnout las diferencias entre hombres y mujeres aparecen nítidamente cuando se consideran las condicionantes de género.

1.2El Género

Papalia, Wendkos y Feldman (2005), afirman que la identidad de género, la conciencia de ser mujer u hombre y todo lo que implica en una sociedad particular, es un aspecto importante del auto concepto en desarrollo. Es decir la percepción que un individuo tiene de sí mismo en cuanto a sentirse hombre o mujer. (PP.81)

Por otro lado, Fernández (2006) señala que no existe, pues, en estos momentos una definición clara y consensuada de género, aunque a grandes líneas y siguiendo las directrices marcadas por los primeros investigadores sobre este asunto, cabría decir que cuando se utiliza esta expresión se están haciendo referencia a aquellas características consideradas socialmente apropiadas para mujeres y varones dentro de cada sociedad determinada.

Efectos del estrés laboral sobre el género Cimac (2005) indica que los factores de estrés, también llamados estresores, pueden ser similares para hombres y mujeres, como, por ejemplo, las condiciones económicas, sociales y políticas., las personas con pocas oportunidades económicas y sociales viven cada día un sin número de factores estresantes, además de condiciones nutricionales pobres. Señala que existe mayor estrés en poblaciones que sobreviven

con menos de un dólar diario, y menor estrés en países considerados con alto estándar de desarrollo humano. Así, en una encuesta realizada en El Salvador, mencionado por Cimac, el 83 por ciento de las personas encuestadas (obreros/as, vendedoras/es y empleadas/os) adujo que la violencia, los problemas en el hogar y las dificultades para lograr sus proyectos; debido a la crisis económica familiar, eran las causales de su estrés.

Respecto de las condiciones políticas, la violencia por parte del Estado, los desplazamientos internos forzados, el exilio, la pérdida de un ser querido que ha sido asesinado o hecho desaparecer por sus propios pensamientos, son elementos que inciden los niveles de estrés de la población, ya sean mujeres, hombres, niños o niñas. Sin embargo tanto en el estrés como en el burnout las diferencias entre hombres y mujeres aparecen claramente cuando se consideran las condicionantes de género. Las mujeres han sido identificadas, tradicionalmente, con los roles de la maternidad y el trabajo doméstico, dos relacionados claramente a los afectos y al cuidado de otras personas. A los hombres, en cambio, se les asocia básicamente con el mantenimiento económico de la familia, es decir, con un rol de proveedor. Aun cuando esta transmisión de papeles ya no es tan necesaria, lo que se explica, entre otras cosas, por el ingreso de una parte importante de las mujeres al mercado laboral y por los cambios culturales de los últimos años, lo cierto es que un gran número de mujeres se desempeña en actividades o profesiones de servicio y sigue con sus obligaciones domésticas.

Cimac (2005) consta que las mujeres con hijos/as y responsabilidades laborales, están expuestas a un alto grado de tensión durante las 24 horas del día. La investigación examinó la orina de mujeres que eran madres que trabajaban fuera de su casa con otras que también tenían

un empleo, pero que no tenían hijos/as. El elemento de comparación fueron los niveles hormonales de cortisol (la hormona del estrés), de adrenalina y de noradrenalina, sustancias asociadas al estrés. Los resultados mostraron que las mujeres con hijos/as presentan mayores niveles de cortisol durante las 24 horas del día, respecto de aquellas que no poseen descendencia.

El mismo autor señala que, en general la mayoría de las personas tiende a bajar sus niveles de hormonas del estrés al terminar el día, pero las madres que trabajan fuera del hogar pueden mantenerlos e incluso aumentarlo. Por ejemplo, mientras una mujer sin hijos que descansa en su casa, normalmente tendrá 5 microgramos de cortisol por decilitro de sangre, una madre estresada puede tener hasta el triple de esa cantidad. En cambio, los niveles de hormonas del estrés disminuyen en los hombres cuando llegan a su casa, porque ven su hogar como un refugio de descanso y relajación. Los altos niveles de cortisol pueden determinar que bajen las defensas porque disminuye el número de linfocitos en la sangre. También aumenta el riesgo de sufrir hipertensión arterial y, si es crónico, puede llegar hasta una diabetes; si bien los acontecimientos estresantes pueden ser compartidos por ambos sexos, existen situaciones que se presentan con mayor prevalencia (incluso exclusivamente) en las mujeres así como la exposición a eventos relacionados con violencia física, guerra o combate, suele generarse más frecuentemente el género masculino, la mujer presenta otro tipo de estresores que son prácticamente de su exclusividad: embarazo —con y sin pareja estable—; convertirse en único sostén de sus hijos no quedar embarazada en casos en que sí lo desea; ser víctima de violencia o acoso sexual recibir maltrato físico o psicológico en su hogar; no desarrollar adecuadamente su carrera profesional por elegir desempeñar más eficazmente su rol de ama de casa y madre, son los clásicos ejemplos Cimac (2005).

Según Fernández (2006) en la cultura suele esperarse de la mujer que actúe como una madre plena de recursos, siempre dispuesta a satisfacer las necesidades de los demás sin requerir atención a las suyas propias. En ese sentido, los trabajos de las mujeres consisten, típicamente, en posiciones de poco poder y mucho cuidado (enfermera, secretaria, empleada) en los que se les pide mucho y se les ofrece poco (los sueldos de las enfermeras suelen ser mucho menores que los de doctores y jefes). Debido a ello, muchas veces, lo estresante no es la tarea en sí, sino el rol asignado de madre que todo lo puede y nada necesita. Los factores importantes que marcan la diferencia de cómo las mujeres viven el estrés, en comparación con los varones, son las variaciones en la sensibilidad de las mujeres a lo largo del ciclo menstrual, el tipo de estresores que enfrenta los distintos significados que atribuyen a un mismo problema, el modo en que afrontan las dificultades, así como una distinta visión de la vida, en general. Hay más elementos que pueden incidir en el estrés de las mujeres.

Estos son los cambios en su ciclo de vida, como matrimonio, la maternidad, el posible divorcio, pasar de los 40 años en una cultura que venera la juventud y la belleza, la viudez, la reorganización de la vida cuando los hijos e hijas son mayores. O factores psíquicos, como la ansiedad que siente la dueña de casa a la que se presiona para que salga de casa y se realice, o la de la mujer que trabaja y remuneradamente a la que se presiona para que vuelva a casa a fin de no perder a su familia. La fisiología propia de las mujeres también puede contribuir a estados de tensión. Entre ellos se encuentran el desarrollo de los senos, la menstruación, la amenorrea (desaparición de la menstruación), el síndrome premenstrual, el embarazo, la depresión postparto, la infertilidad la menopausia. Al parecer, también la manera de enfrentar el estrés es

diferente en hombre y mujeres; al estudiar las diferencias entre el cerebro de los hombres y el de las mujeres, se llegó a la conclusión de que éstas, al tener un mayor predominio del hemisferio izquierdo (el que dirige el lenguaje, la lógica y las definiciones), serían capaces de desarrollar mejores estrategias verbales para afrontar el estrés que los hombres, quienes serían menos capaces de controlarse.

Muchos psiquiatras han señalado que para el género femenino lo importante es la repercusión afectiva de las contrariedades, mientras que para el masculino lo predominante es la repercusión efectiva. Por ende, mientras la mujer necesita expresar sus emociones, el varón necesita encontrar soluciones. Ella sabe intuitivamente que, si se siente bien por dentro, los factores externos no representan gran inconveniente. Él, en cambio, experimenta alegría en la medida en que los problemas son resueltos. El burnout también afecta de manera diferente a mujeres y hombres. Según diversos estudios, las mujeres presentan una serie de características relacionadas con el trabajo que las predisponen al síndrome por ejemplo, presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos entre la familia y el trabajo, entre otras. Maslach y Jackson, citados por Cimac, (las que establecieron la tridimensionalidad del burnout y creadoras del test MaslacBurnoutInventory) precisan que las mujeres son más propensas que los hombres a la dimensión de agotamiento emocional. Los hombres, por su parte, son más proclives a la dimensión de despersonalización.

1.2.1 Diferencias de género

Papalia, Wendkos y Feldman (2005) encontraron que, entre los hombres y las mujeres aparecen diferencias psicológicas o conductuales. Aunque las niñas parecen tener una ventaja

biológica: son menos vulnerables que los niños desde la concepción, se desarrollan más rápido, son menos reactivas al estrés y es más probable que sobrevivan a la infancia. En la actualidad los investigadores han encontrado evidencia para dar explicaciones biológicas a las diferencias de género; ya sean genéticas, hormonales o neurológicas. Esas explicaciones no son concluyentes. Tanto la naturaleza como la crianza desempeñan papeles importantes en lo que significa ser hombre o mujer. Las influencias biológicas no necesariamente son universales, inevitables o inmodificables; ni las influencias sociales y culturales son fáciles de superar.

1.2.3 Roles de género

Papalia, Wendkos y Feldman (2005) indican que son las conductas, intereses, actitudes, habilidades y rasgos de la personalidad que una cultura considera apropiados para hombres o mujeres.

Tanto en hombres como en mujeres se van adoptando ciertas conductas dependiendo de los intereses y necesidades que se tengan en la vida cotidiana.

Es por eso que Fernández (2006) expone que el proceso de socialización supone la inscripción del individuo en lo social a través de asunción de roles a partir de los cuales se organiza la relación entre los sexos.

Históricamente, la investigación sobre los roles de género ha tratado de estudiarlos en el proceso del desarrollo del sujeto, priorizándose por algún tiempo la socialización familiar como responsable de la asunción de roles genéricos. Actualmente, desde una perspectiva cognitiva y sociocultural, se ha desplazado el interés hacia el análisis de los roles adultos de carácter

específico desarrollados en el ámbito familiar, conyugal y laboral hacia la incidencia de los roles de género en la construcción de esquemas de categorización del mundo hacia la dinámica y estructura de los mismos en el contexto social de su producción. Fernández (2006)

Cimac (2005) hace constar que las mujeres con hijos/as y responsabilidades laborales, están expuestas a un alto grado de tensión durante las 24 horas del día. La investigación examinó la orina de mujeres que eran madres que trabajaban fuera de su casa con otras que también tenían un empleo, pero que no tenían hijos/as. El elemento de comparación fueron los niveles hormonales de cortisol (la hormona del estrés), de adrenalina y de noradrenalina, sustancias asociadas al estrés. Los resultados mostraron que las mujeres con hijos/as presentan mayores niveles de cortisol durante las 24 horas del día, respecto de aquellas que no poseen descendencia.

Continuando con Cimac (2005) en general la mayoría de las personas tiende a bajar sus niveles de hormonas del estrés al terminar el día, pero las madres que trabajan fuera del hogar pueden mantenerlos e incluso aumentarlo. Por ejemplo, mientras una mujer sin hijos que descansa en su casa, normalmente tendrá 5 microgramos de cortisol por decilitro de sangre, una madre estresada puede tener hasta el triple de esa cantidad. En cambio, los niveles de hormonas del estrés disminuyen en los hombres cuando llegan a su casa, porque ven su hogar como un refugio de descanso y relajación. Los altos niveles de cortisol pueden determinar que bajen las defensas porque disminuye el número de linfocitos en la sangre. También aumenta el riesgo de sufrir hipertensión arterial y, si es crónico, puede llegar hasta una diabetes; si bien los acontecimientos estresantes pueden ser compartidos por ambos sexos, existen situaciones que se presentan con mayor prevalencia (incluso exclusivamente) en las mujeres así como la exposición

a eventos relacionados con violencia física, guerra o combate, suele generarse más frecuentemente el género masculino, la mujer presenta otro tipo de estresores que son prácticamente de su exclusividad: embarazo —con y sin pareja estable—; convertirse en único sostén de sus hijos no quedar embarazada en casos en que sí lo desea; ser víctima de violencia o acoso sexual recibir maltrato físico o psicológico en su hogar; no desarrollar adecuadamente su carrera profesional por elegir desempeñar más eficazmente su rol de ama de casa y madre, son los clásicos ejemplos.

En la cultura suele esperarse de la mujer que actúe como una madre plena de recursos, siempre dispuesta a satisfacer las necesidades de los demás sin requerir atención a las suyas propias. En ese sentido, los trabajos de las mujeres consisten, típicamente, en posiciones de poco poder y mucho cuidado (enfermera, secretaria, empleada) en los que se les pide mucho y se les ofrece poco (los sueldos de las enfermeras suelen ser mucho menores que los de doctores y jefes). Debido a ello, muchas veces, lo estresante no es la tarea en sí, sino el rol asignado de madre que todo lo puede y nada necesita.

Los factores importantes que marcan la diferencia de cómo las mujeres viven el estrés, en comparación con los varones, son las variaciones en la sensibilidad de las mujeres a lo largo del ciclo menstrual, el tipo de estresores que enfrenta los distintos significados que atribuyen a un mismo problema, el modo en que afrontan las dificultades, así como una distinta visión de la vida, en general. Hay más elementos que pueden incidir en el estrés de las mujeres. Estos son los cambios en su ciclo de vida, como matrimonio, la maternidad, el posible divorcio, pasar de los 40 años en una cultura que venera la juventud y la belleza, la viudez, la reorganización de la vida

cuando los hijos e hijas son mayores. O factores psíquicos, como la ansiedad que siente la dueña de casa a la que se presiona para que salga de casa y se realice, o la de la mujer que trabaja y remuneradamente a la que se presiona para que vuelva a casa a fin de no perder a su familia. La fisiología propia de las mujeres también puede contribuir a estados de tensión. Entre ellos se encuentran el desarrollo de los senos, la menstruación, la amenorrea (desaparición de la menstruación), el síndrome premenstrual, el embarazo, la depresión postparto, la infertilidad la menopausia. Al parecer, también la manera de enfrentar el estrés es diferente en hombre y mujeres; al estudiar las diferencias entre el cerebro de los hombres y el de las mujeres, se llegó a la conclusión de que éstas, al tener un mayor predominio del hemisferio izquierdo (el que dirige el lenguaje, la lógica y las definiciones), serían capaces de desarrollar mejores estrategias verbales para afrontar el estrés que los hombres, quienes serían menos capaces de controlarse.

Cimac (2005) indica que para muchos psiquiatras el género femenino lo importante es la repercusión afectiva de las contrariedades, mientras que para el masculino lo predominante es la repercusión efectiva. Por ende, mientras la mujer necesita expresar sus emociones, el varón necesita encontrar soluciones. Ella sabe intuitivamente que, si se siente bien por dentro, los factores externos no representan gran inconveniente. Él, en cambio, experimenta alegría en la medida en que los problemas son resueltos. El burnout también afecta de manera diferente a mujeres y hombres. Según diversos estudios, las mujeres presentan una serie de características relacionadas con el trabajo que las predisponen al síndrome por ejemplo, presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos entre la familia y el trabajo, entre otras. Maslach y Jackson, citados por Cimac (2005), (las que establecieron la tridimensionalidad del burnout y creadoras del test MaslacBurnoutInventory) precisan que las mujeres son más propensas que los

hombres a la dimensión de agotamiento emocional. Los hombres, por su parte, son más proclives a la dimensión de despersonalización.(PP.74)

1.2.4 El desarrollo de los roles de género:

Davis y Palladino (2008) definen que desde niños se conocen las expectativas tradicionales con respecto a los hombres y a las mujeres. Una y otra vez se escucha que los niños no juegan con muñecas, las niñas se convierten en enfermeras, y no importa si un niño se ensucia, pero una niña debe ser delicada. A estas diferencias las llamamos roles de género. Desde niños se aprende a que los roles de género, o conductas consideradas apropiadas para hombres y mujeres en una cultura dada, se relaciona con la ropa, los juegos, las herramientas y los juguetes.

Así también propone cuatro teorías, que se relacionan al desarrollo de los roles de género, las cuales se describen a continuación:

a. Teoría psicodinámica: Davis y Palladino (2008), surge de su idea que los niños están motivados por instintos sexuales. Así pues, el niño busca la atención mediante la identificación con el padre del mismo sexo, si el niño es como el padre o la madre, adquirirá esas características y lo que la sociedad considera roles de género apropiados.

b. Aprendizaje por observación: cuando le aplicamos a los roles de género, esta teoría propone que los niños aprenden estos roles de los padres (o de

otros cuidadores) a través de recompensas y castigos, junto con la imitación y el modelamiento.

c. Teoría del desarrollo cognoscitivo: explicación del aprendizaje de los roles de género que sostiene que factores cognoscitivos dan origen a la identidad, estabilidad y constancia de género.

d. Teoría del esquema de género: explicación para el aprendizaje de los roles de género que sugiere que los niños forman esquemas de los atributos masculinos y femeninos, que influyen en la memoria, la percepción y los comportamientos.

1.2.5 Dimensiones de la categoría género:

Las dimensiones del género es una mirada analítica que indaga y explica cómo las sociedades construyen sus reglas, valores prácticos, procesos y subjetividad, dándole un nuevo sentido a lo que son las mujeres y los hombres y las relaciones que producen entre ambos.

García (2006) define que una de las principales fortalezas de la categoría género, es que ella supone en su interior un conjunto de dimensiones que posibilita un análisis verdaderamente integrador de la realidad social de las mujeres y los hombres en su devenir histórico.

Se señala cinco dimensiones fundamentales que contiene el género:

a. Biológica: esta dimensión en el análisis de género, viene dado por el bimorfismo sexual de las sociedades en su mayoría. La expresión del bimorfismo sexual lo constituyen los cuerpos. El género emerge en tanto de construye en torno a los cuerpos y la sexualidad, en el que el bimorfismo sexual se le han asignado elementos de vida. La categoría género incluye la dimensión del sexo como un conjunto de características biológica, que en la especie humana es bimórfica y agrupa a los sujetos de acuerdo a cinco áreas fisiológicas: genes, hormonas, órganos reproductivos internos, órganos reproductivos externos y gónadas.

c. **Económica:** esta dimensión de género se expresa en tanto a las sociedades organizadas genéricamente, existen actividades concebidas para las mujeres y actividades para los hombres. A esto, desde la teoría de los géneros, se le denomina “organización del trabajo por género” y no se ve como “natural”. Un indicador importantísimo hoy de la dimensión económica del género, lo constituye la feminización de la pobreza, de la agricultura, la prostitución, la discriminación económica y laboral en función del género, entre otros.

d. **Psicológica:** como dimensión de género, significa la subjetivización individual de un orden social ya genérico, dado en las prácticas históricas y simbólicas, subjetivación que tiene lugar precisamente por la existencia de “otros” que se encargan de reproducir ¿o socializar?, más o menos consientes,

dicho orden social, y es un proceso que ocurre precisamente en el devenir del sujeto por los diferentes ámbitos e instituciones sociales por los que atraviesa su recorrido humano.

e. **Social:** esta dimensión de género implica a las normas y prohibiciones que se convierten en tabú en el contexto donde emergen para cada sociedad. Las atribuciones, o asignaciones que se hacen a los géneros, también implican deberes de género y constituye unas de las formas más eficaces de las sociedades para que las personas cumplan con el orden social que se le asigna. Esta dimensión explica que el género se construye a partir de deberes y prohibiciones; relación fundamental para construir lo que son las mujeres y los hombres.

f. **Política:** supone que esta dimensión es la más compleja e integradoras de las problemáticas del género. En esta dimensión, convergen todas las anteriores en tanto deviene un resultado complejo entre ellas. La categoría género como categoría política en las teorías de género, trata una de las maneras en que la sociedad organiza a los sujetos para monopolizar y distribuir los poderes.

1.2.6 Estereotipos de género

Muchas personas en la actualidad recurren a muchos estereotipos en hombre y mujeres aunque en realidad no todo lo que se dice es verídico.

Para Haugh, Hoffman y Cowan, citados por Papalia, Wendkos y Feldman (2005), los estereotipos de género son ideas preconcebidas acerca de la conducta masculina o femenina,

como “todas las mujeres son pasivas y dependientes; todos los hombres son agresivo e independientes”. Los estereotipos de género impregnan muchas culturas. Aparecen en cierto grado en niños de dos y medio o 3 años, se incrementan durante los años preescolares y alcanzan su máximo a los 5 años.

Por su parte, Davis y Palladino (2008) indican que un estereotipo es el conjunto de creencias, compartidas por una sociedad, que tenemos sobre los miembros de un grupo en particular.

Cuando empleamos estereotipos, nuestras respuestas hacia las personas se basan en una categoría que las describen y no en las cualidades de los propios individuos. Los estereotipos son tanto descriptivos como prescriptivos, ya que generan expectativas acerca de lo que es y no es apropiado, en este caso para hombres y mujeres. Aronson, (citado por Davis y Palladino 2008).

Los estereotipos son limitantes y pueden constituir una forma de control social. El uso de estereotipos basados en el sexo se refleja con conductas que van desde los cursos que los estudiantes seleccionan, hasta las ocupaciones que la gente elige. Un hombre, por ejemplo, tiene pocas probabilidades de inscribirse en un curso sobre economía del hogar y pocos trabajadores de la construcción son mujeres. Aronson, (citado por Davis y Palladino 2008).

Así también Barberá y Martínez (2005) describen que aunque, por su propia definición, nunca un estereotipo se corresponde con la realidad, es razonable pensar que los cambios radicales producidos en la situación social de las mujeres y en las relaciones de género durante los últimos treinta años se hayan dejado sentir, de alguna forma, en la evolución de las creencias

estereotipadas. Interesa igualmente conocer los cambios acontecidos en la representación esquemática que cada cual construye sobre sí mismo.

1.2.7 Contenido de los estereotipos de género

Barberá y Benlloch (2004) hallaron que a su vez, la descripción del contenido de los estereotipos de género (EG) ha tratado de responder a tres nuevas preguntas: a) ¿qué se quiere decir exactamente al afirmar que una persona es muy masculina o muy femenina? b) ¿cómo se ha representado la psicología la relación entre masculino y femenino; o son conceptos dependientes o independientes entre sí? c) cómo ha evolucionado el contenido de los EG durante los últimos años y qué características presenta el momento actual? En este apartado se intentará dar respuesta a cada una de las tres preguntas formuladas. Los estereotipos implican una tendencia a percibir a la gente en términos de creencias sobre los grupos o categorías a los que pertenecen. Los estereotipos de género que se basan en el supuesto de que la masculinidad y la feminidad son opuestos y no pueden darse en la misma persona han cedido el paso a conceptos de género más amplios; como lo presentan a continuación las autoras anteriormente citadas.

- **Contenido de masculinidad y feminidad**

Desde muy temprano, la psicología se interesa por identificar, describir y analizar las características prototípicas asociadas a los varones y a las mujeres, características estas que van a confirmar el contenido de M y F respectivamente.

- **Porcentajes de respuesta de mujeres y varones**

Las primeras escalas de medida se desarrollaron en psicología durante las décadas treinta y cuarenta en donde se comparte criterio común el hecho de que la pertenencia de una conducta,

un rasgo o una habilidad a M o F deriva exclusivamente de la proporción de respuestas emitidas por varones y mujeres.

- Rasgos instrumentales (M) y expresivos (F)

Las creencias estereotipadas referidas a rasgos de personalidad han sido ratificadas tanto en las descripciones que se establecen sobre los demás como en las autodescripciones que mujeres y varones hacen de sí mismos. Por regla general, cuando una mujer se describe suele resaltar más rasgos estereotipadamente femeninos que masculinos, mientras que en las autodescripciones de los varones suele acontecer lo contrario. Diversas investigaciones han confirmado, también, que los contenidos agente-instrumentales (M) o comunal- expresivos (F) se presentan con características similares en culturas y nacionalidades muy diversas.

- Multicomponencialidad de los estereotipos de género

a) **Modelos de representación de masculinidad y feminidad:** Según Gajate, Cera y Martín (2010) el principio sobre las relaciones de dependencia o independencia entre los contenidos de M y F con el fin de poder establecer si las características configuradoras de M y F se correspondían con pares opuestos (por ejemplo, activo/pasivo), con factores relacionados (por ejemplo, más o menos activo) o con dimensiones totalmente independientes entre sí, (por ejemplo, activo/compreensivo). Los dos modelos establecidos han sido: a) el de la congruencia, también denominado clásico, y b) el modelo andrógino o bidimensional.

- **Modelo de la congruencia:** De acuerdo con el criterio básico de este modelo, el género se concibe como una única dimensión en uno de los cuyos polos se sitúa la M y en el polo opuesto la F, clasificar a una persona como muy masculina significaba, según esta representación, reconocer al mismo tiempo su falta de feminidad. De ahí derivaba, en parte, el deseo compartido de que los varones fueran muy masculinos y las mujeres muy femeninas.
- **Modelo Andrógino:** El modelo andrógino o bidimensional, por el contrario, asume una relación de independencia entre los contenidos de M y F, de manera que si la actividad se considera un rasgo masculino y la sensibilidad uno femenino, ello no significa que los opuestos (pasividad e insensibilidad) tuvieran que ser características femeninas o masculinas respectivamente.

1.2.8 El trabajo y la economía desde una visión feminista

De cierta manera es muy importante reconocer la igualdad de género y realizar una lucha para establecer y acelerar el progreso que sobrelleva a mejorar las condiciones de vida de las mujeres para pasar a suprimir las necesidades que enfrentan en su vida habitual.

De acuerdo con Astelarra (2009) especifica que la economía feminista pone en el centro de la preocupación la dimensión política de los estándares de vida, entendida como la forma en que la sociedad se organiza para el acceso a recursos y la distribución de la riqueza entre los diferentes grupos sociales, entre mujeres y hombres. Los estándares de vida son variables diferentes para mujeres y hombres en términos de trabajo, productividad y eficiencia y, por ello, requiere marcos teóricos y el análisis diferente de las políticas económicas. Supone una compleja

noción de sistema económico y la ruptura con una visión excluyente del mismo. La economía desde la perspectiva de género considera el hogar como unidad de consumo y de producción; que el trabajo doméstico es un factor determinante de los estándares de vida como lo son el salario o ingreso; que la economía requiere ampliar las fronteras más allá de la producción de mercado y que las relaciones sociales de producción en el hogar son distintas a las del mercado.

1.2.9 Trabajo y carreras profesionales:

Stephen y Palladino (2008) describen que los estereotipos de género son bastante dominantes y tienen efectos importantes que se hacen evidentes en las formas cómicas en que se intenta enfrentar un tema tan serio; por eso puntualiza lo siguiente:

- Acoso sexual: de acuerdo con la ley, la coerción sexual basada en recompensa prometidas o amenazas de castigo, o bien, creación de un ambiente laboral hostil.
- Estereotipos de género en el trabajo: el estereotipo de las conductas es más común cuando la persona se encuentra aislada o cuando destaca alguna forma en un ambiente homogéneo. Los estereotipos son también más probables cuando se percibe cuando la categoría de la persona y la ocupación en cuestión no encajan.

1.2.10 Diferencias de género en los estilos de dirección

A pesar de los numerosos logros conseguidos en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, todavía persisten numerosos indicadores que reflejan la situación de discriminación que sufren las mujeres. En el mercado laboral las mujeres se incorporan en condiciones inferiores a los hombres, diferencias que se hacen todavía más evidentes en los núcleos de poder y de toma de decisiones. Barberá y Benlloch (2004) indica que la

discriminación laboral femenina, en los cargos de responsabilidad, además de ser una evidente injusticia social, invisibiliza el potencial de las mujeres y desaprovecha el talento que pueden ofrecer al ámbito de la dirección. Los entornos laborales no deben ni pueden dejar de contar con la importante aportación de las mujeres en el liderazgo de sus organizaciones. Es necesario crear entornos inclusivos donde la diversidad de género en los equipos de dirección sea un valor añadido en el desempeño de sus funciones.

Por un lado se analiza que existen varias barreras que impiden que las mujeres no alcancen la cúspide de las organizaciones. Y por otro lado, desde un enfoque más novedoso e innovador, se parte de la contribución que las mujeres realizan a las organizaciones laborales. Es por eso que se describen a continuación los siguientes estilos de dirección.

- Estilo directivo masculino versus estilo directivo femenino

Barberá y Benlloch (2004) relatan que el estilo directivo masculino, también denominado estilo tradicional, ha sido utilizado en organizaciones caracterizadas por una gran masa de personas en la base y con numerosos niveles jerárquicos hasta llegar a la cúspide donde se asienta la dirección general. El objetivo principal es lograr el triunfo y vencer al resto de los competidores, y las características clave más valoradas en estas organizaciones son un riguroso control, una dirección autoritaria, capacidad para pensar analítica o estratégicamente y una actitud objetiva y no emocional con respecto al trabajo. Frente al estilo tradicional de dirección masculino, el estilo de dirección más propio de las mujeres, que algunas autoras lo han denominado femenino-natural para Helgesen y Loden citado por Barberá y Benlloch (2004) se caracteriza porque se basa tanto en lo racional como en lo emocional. Las mujeres directivas pretenden conseguir los objetivos organizacionales a través de la cooperación de todo el personal implicado, por lo que el equipo es la unidad fundamental en la estructura de la organización. El

objetivo básico en la dirección fémina es el logro de la calidad y la resolución de problemas se hace a través tanto de la intuición como de la estrategia racional. Las características más importantes de este estilo son un control reducido, comprensión, colaboración y niveles altos de rendimiento. Continuando con las direcciones se considera que sería bueno fomentar la incorporación de las mujeres a posiciones de responsabilidad requiere conocer la realidad existente en la sociedad y en los entornos organizacionales actuales, no sólo en relación con la estructura, normas de funcionamiento, sino también respecto a sus necesidades y demandas.

Debido a lo anterior se considera de importancia conocer el nivel de estrés y la prevalencia de este síndrome que manejan los colaboradores del Organismo Judicial de Huehuetenango, ya que colleva a justificar la necesidad de estudios que, como paso previo a la intervención y/o prevención de las consecuencias del estrés laboral, traten de identificar los factores del estrés existentes en los distintos contextos laborales.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la mayor parte de la sociedad menciona estar siendo atacada por el estrés y sus síntomas, con frecuencia se escuchan versiones que van desde síntomas como dolor de cabeza, hasta enfermedades cardíacas, ya sean síntomas leves o graves todas las personas pasan momentos estresantes en algún momento y por algún acontecimiento en su vida, y también todos los seres humanos reaccionan diferente ante estas circunstancias.

Al realizar esta exploración o estudio se facilita conocer a profundidad el estado actual de estrés en el que se encuentran los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango, con el fin de poder brindar sugerencias oportunas y acertadas buscando dar una ayuda positiva y lograr un cambio para beneficio tanto de los colaboradores como del establecimiento en general, lo cual hará que los trabajadores colaboren de una mejor manera.

El estrés muchas veces es generado por el trabajo de cada persona, no importando el género. Dentro del entorno muchas veces se expresan los niveles de estrés que pueden llegar tener las personas por el trabajo que ejercen, sin embargo no es tan frecuente que se estudie si el género crea un nivel más extenso del estrés.

El estrés es una enfermedad en crecimiento, especialmente en aquellas personas que no lo saben manejar para disminuir los niveles en los que se puedan encontrar.

La detección de los niveles de estrés laboral según el género por los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango, desligará la búsqueda de conciencia

por parte de las autoridades, esto a su vez, llevara a la búsqueda de soluciones, por lo que es un beneficio para los implicados.

Los colaboradores afectados están estrechamente ligados con la población del departamento de Huehuetenango, pues un alto porcentaje de la población tiene acceso a los servicios que brinda la empresa. Teniendo en cuenta la importancia del estrés dentro de las empresas surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los niveles de estrés según el género en colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango?

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

- Determinar cuáles son los niveles de estrés según el género en los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango.

2.1.2 Objetivos Específico

- ✓ Medir el estrés que manejan los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango
- ✓ Establecer los niveles de estrés según el género en las áreas de trabajo en los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango.

- ✓ Identificar el estrés en temporalidad e intensidad que manejan los colaboradores según el género en los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango.

2.2 Elemento de estudio

- ✓ Estrés

2.3 Definición del elemento de estudio

2.3.1 Definición conceptual

Según Guízar (2004) el estrés es un estado de sobre excitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas.

2.3.2 Definición operacional

Es también una respuesta natural y necesaria del ser humano. Para efectos de estudio, el estrés se podrá medir a través de los siguientes indicadores: Identificar la intensidad con la que se presenta el estrés, determinar la temporalidad en la que se vive el estrés.

2.4 Alcances y Límites

El presente estudio pretende conocer los niveles de estrés según el género, dicho estudio se realizará con los colaboradores pertenecientes al Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango.

La investigación está enfocada únicamente a los colaboradores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango. Por lo que los resultados de esta investigación solo aplicaran para dicha empresa. El trabajo de campo se estará realizando durante la cuarta semana de julio, dentro de las instalaciones de dicha empresa.

2.4 Aporte

La investigación beneficia al Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango con el fin de mantener y potenciar la calidad de vida laboral a través de la identificación de los niveles de estrés para generar una reducción de estos en los colaboradores.

Para la Universidad Rafael Landívar, servirá como fortalecimiento en la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, ya que el estrés, su reducción, control y eliminación, deben ser considerados durante la preparación académica de los estudiantes de dicha área.

A los estudiantes de psicología industrial ya que podrán analizar y estudiar a fondo este tipo de problemática para buscar focos de solución.

A través de este estudio se tendrá una fuente de consulta para todo aquel que requiera datos sobre estrés laboral pues contendrá información que pueda servir como guía o base para otros estudios o investigaciones relacionados a dicho tema.

III MÉTODO

3.1 Sujetos

La población del presente estudio consta de 40 trabajadores del Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango. Los cuáles serán seleccionados a través de una muestra aleatoria, en donde cada miembro de la población tendrá la misma probabilidad de ser seleccionado y a la vez se mantendrá en la muestra un porcentaje equivalente a la cantidad de sujetos que integran la población objeto de estudio.

Puesto	Colaboradores
Magistrado	3
Juez	2
Auxiliar de Juez	2
Secretarias	3
Oficiales	5
Notificadores	3
Auxiliar de Secretaria	3
Pasantes	3
Mensajero	3
comisario	3
Agente de Seguridad	3
Seguridad	4
Conserje	3
Total	40

3.2 Instrumentos

Para la realización de la presente investigación se utilizará el test estandarizado Escala de Apreciación del Estrés (AE). La batería AE fue diseñada por J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles (1992), con el fin de apreciar el número de hechos estresantes que están o han estado presentes en la vida de los encuestados y la medida en que éstos acontecimientos le afectan o le han afectado. Dicha batería está compuesta por cuatro escalas: General (AE-G), de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (AE-A), de estrés socio-laboral (AE-S), y de estrés en la conducción (AE-C).

Para efectos de este estudio se aplicará la Escala General (AE-G) que tiene como objetivo principal analizar la incidencia y la importancia de los distintos acontecimientos estresantes, que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada persona. Esta escala consta de una prueba que abarca 53 ítems distribuidos en 4 puntos importantes: salud, relaciones humanas, estilo de vida y asuntos laborales y económicos, conteniendo su respectiva hoja de respuesta.

El instrumento presenta tres categorías:

- 1) Presencia (SI) o ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- 2) Intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3).
- 3) Vigencia del acontecimiento estresante, si surgió en el pasado o dejó de afectarle (P) o si todavía le afecta (A). En ese parámetro se realiza una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o han dejado de hacerlo.

Su aplicación está dirigida a adultos (18 a 60 años) y tiene una duración de 20 a 30 minutos aproximadamente.

Contempla un puntaje máximo de 123 puntos y un mínimo de 19 puntos, distribuidos en los siguientes parámetros:

- ✓ $123-54=$ Estrés Alto o Significativo
- ✓ $51=$ Estrés Medio
- ✓ $47-19=$ Estrés Bajo o Poco Significativo

Una vez obtenido el punteo bruto, esta calificación podrá transformarse en percentil.

3.3 Procedimiento

- Se buscó un tema de tipo empresarial, que fuera de importancia para el Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango, para otras empresas y para la investigadora.
- Se procedió a la búsqueda de información bibliográfica de la variable de estudio.
- Se presentó el tema al catedrático para su aprobación.
- Una vez aprobado el tema por el catedrático de curso, se envió a la facultad de humanidades para solicitar la aprobación.
- Se realizó una visita formal al Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango con el fin de plantear el tipo de investigación que se pretende realizar.
- Se pidió autorización por escrito al Organismo Judicial del departamento de Huehuetenango para realizar la investigación.
- Se procedió a realizar el trabajo de campo con la aplicación del instrumento a los sujetos de estudio.
- Se realizó calificación y tabulación de los datos obtenidos del instrumento Cuestionario utilizado.
- Se procedió a realizar cuadros estadísticos y graficas estadísticas para representar los resultados del trabajo de campo.
- Se analizaron y discutieron los resultados del estudio realizado.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.
- Se procedió a detallar la bibliografía que fue utilizada en la investigación realizada.
- Se elaboraron los anexos con información complementaria.
- Se procedió a elaborar el informe final.

3.4 Tipo de investigación, Diseño y Metodología Estadística

La presente investigación es de tipo descriptiva-comparativa, la cual consiste en describir y comparar situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y que características en común poseen las variables, así como la repetición de las mismas. Los estudios descriptivos-comparativos buscan especificar las propiedades comparativas importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

En cuanto a la metodología estadística, debido a que el estudio es descriptivo se utilizarán como base para la resolución de los resultados, la estadística descriptiva, de la cual se emplearán herramientas como rangos, intervalos, frecuencia absoluta, frecuencia relativa, Medidas de Tendencia Central (Media, Mediana y Moda) y Medidas de Dispersión (Desviación Estándar y Desviación Típica).

Así también, de acuerdo a cada uno de los resultados que se obtendrán por el test, se procederá a elaborar gráficas estadísticas de columnas, donde se indicarán los porcentajes que representan cada uno de los resultados.

IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

La Presente investigación determinó los niveles de estrés que presentan los colaboradores del Organismo Judicial de Huehuetenango, según género. Para ello se utilizó la Escala General de Apreciación del Estrés –AE- En el estudio participaron 40 colaboradores de distintas áreas y puestos entre las edades de 22 a 65 años.

Dicho test indaga los aspectos más relevantes del estrés y permite identificar acontecimientos que marcaron cierta intensidad en el pasado reciente del sujeto o que aún siguen estresando al sujeto de estudio. De las diferentes escalas que posee la batería del EA se seleccionó la escala General (G) la cual se consideró más adecuada para los objetivos de esta investigación. De acuerdo a la tabulación de los datos se presentan los siguientes resultados:

Tabla No. 1

Medidas de tendencia central

Estadístico	
Mediana	25
Media	28.55
Moda	25
Desviación	20.08

Fuente: Trabajo de campo (2015)

De acuerdo a los resultados obtenidos por el instrumento aplicado a la población evaluada se determinó una media de 28.55, de igual forma una mediana de 25, una moda de 25 y por ultimo una desviación de 20.08.

Tabla No. 2

Intervalos de los niveles de estrés

Niveles de Estrés	Intervalos	Percentil
Alto	54 - 123	55 – 99
Medio	51	50
Bajo	19 – 47	5 – 45

Fuente: Escala de Apreciación del Estrés –AE-

En la tabla se pueden observar los intervalos para identificar el nivel de estrés que manejan los colaboradores del Organismo Judicial, tomando en cuenta que una puntuación directa de 54 a 123 puntos equivale a un nivel alto de estrés, 51 puntos es un nivel medio y de 19 a 47 corresponde a un nivel bajo de estrés.

Tabla No. 3

**Niveles de estrés según puestos evaluados
en el Organismo Judicial de Huehuetenango**

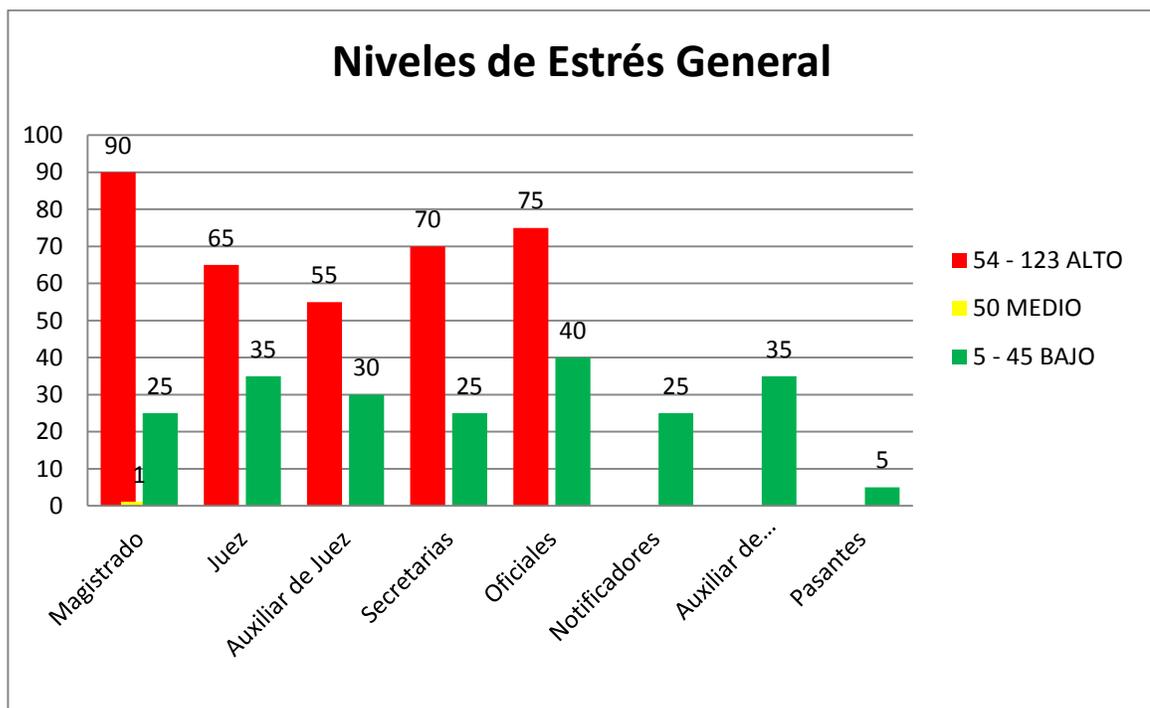
No.	Puesto	Colaboradores	Porcentaje promediado
1	Magistrado	3	90
2	Juez	2	65
3	Auxiliar de Juez	2	55
4	Secretarias	3	70
5	Oficiales	5	75
6	Notificadores	3	25
8	Pasantes	3	30
9	Mensajero	3	25

No.	Puesto	Colaboradores	Porcentaje
10	comisario	3	40
11	Agente de Seguridad	3	25
12	Seguridad	4	35
13	Conserje	3	5
	TOTAL	40	100%

Fuente: Trabajo de campo (2015)

En la presente tabla se puede observar el porcentaje de estrés que manejan las personas según el puesto que desempeñan en el Organismo Judicial.

Grafica No. 1

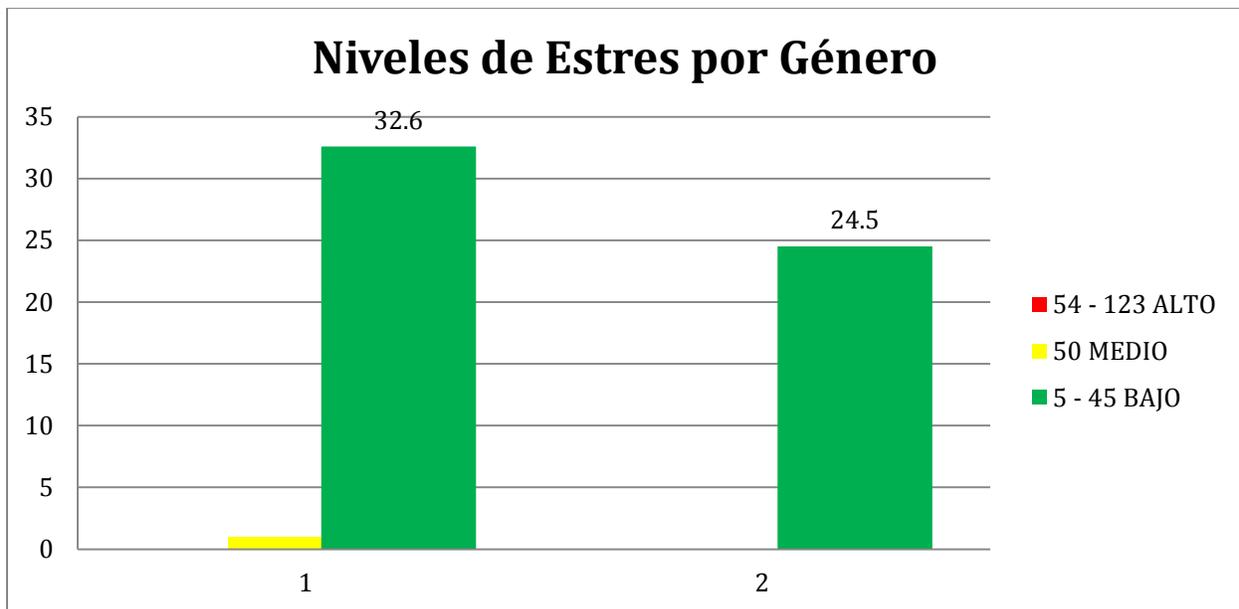


Base: 40 sujetos del Organismo Judicial, Huehuetenango.

La gráfica demuestra aunque hay una tendencia mixta en los niveles de estrés, de manera general, como lo demuestra la tabla No. 3, son los Magistrados, Oficiales, Secretarias y

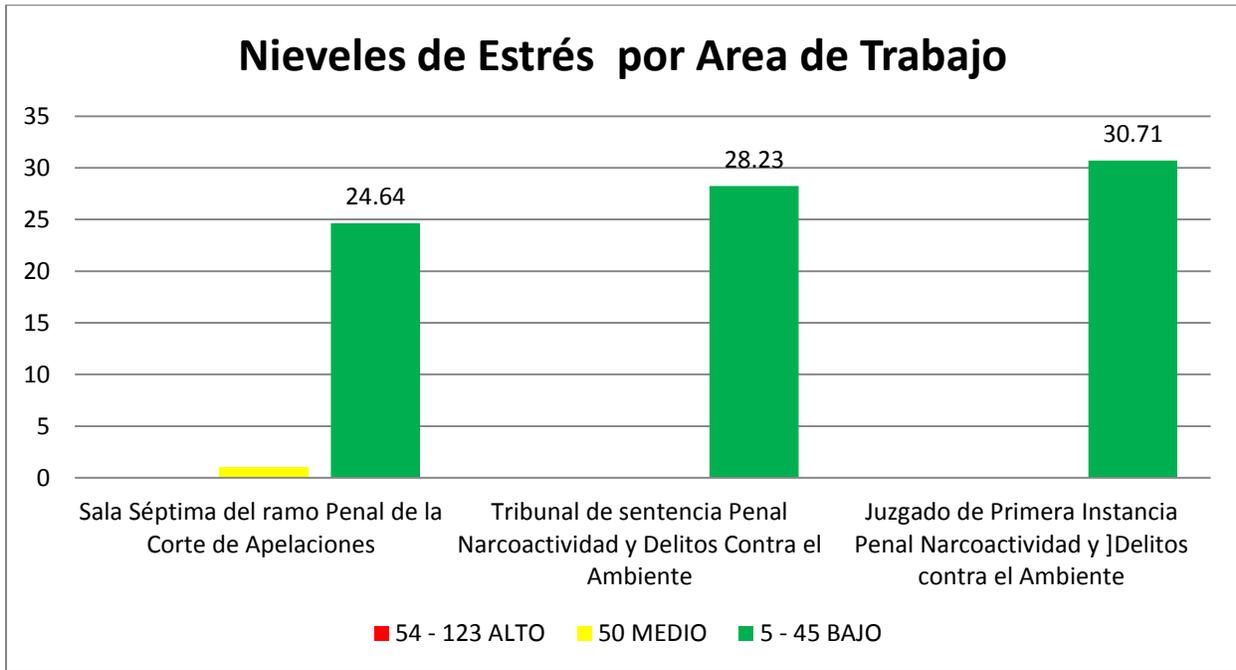
Jueces, quienes manifiestan niveles altos de Estrés –en el orden antes expresado-. Los porcentajes que manejan de manera promediada son, respectivamente: 90%, 75%, 70% y 65%. Por otro lado se observan tres puestos donde los niveles son bajos: Notificadores, Auxiliares de secretaría y Pasantes, aunque está el resto de los primeros cinco puesto de la tabla. En el siguiente capítulo de la investigación se explicará el por qué de estas tendencias en el Organismo Judicial de Huehuetenango.

Grafica No.2



Como se puede apreciar, los niveles de estrés son bajos en términos generales, independientemente del género de los sujetos evaluados; es decir, ambos géneros muestran tasas bajas de estrés. En el caso de las mujeres, manejan un promedio del 32.6% (20 personas evaluadas) y con respecto a los hombres se muestra un promedio de 24.5% de estrés.

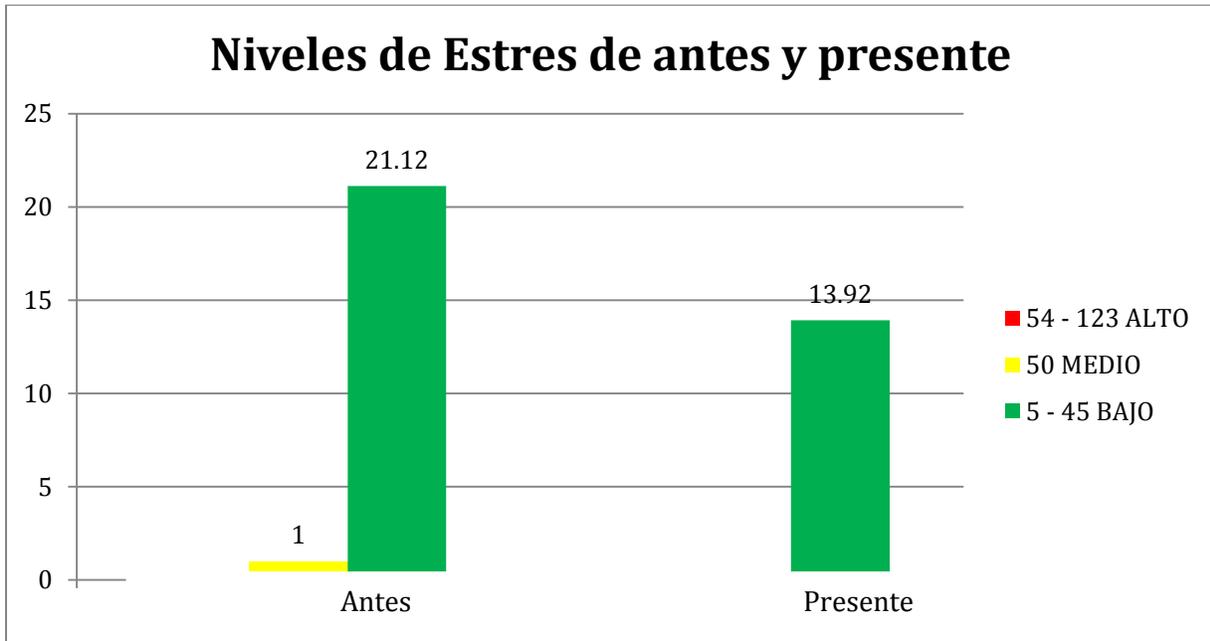
Gráfica.3



Base: 40 sujetos del Organismos Judicial, Huehuetenango.

Esta gráfica establece el nivel de estrés de las áreas evaluadas del Organismo Judicial de Huehuetenango. Se hace notar que en la sala de juzgado de primera instancia Penal Narcoactividad y Delitos contra el Ambiente se encuentran 14 colaboradores que manejan de promedio un 24.64% (nivel bajo), Por otro lado, en la sala séptima del ramo penal de la corte de apelaciones se encuentran 13 colaboradores con el 28.23% posee nivel bajo de estrés. Por último, en la sala de Tribunal de sentencia Penal Narcoactividad y delitos contra el ambiente se encuentran 13 colaboradores que manejan un 30.71% de estrés (bajo). Con estos resultados se comprueba que en las tres salas el nivel de estrés es bajo. Aunque existe una tendencia porcentual en la tercera sala.

Grafica 4.



Base: 40 sujetos del Organismos Judicial de Huehuetenango.

Cada sujeto en la Escala de Apreciación del estrés General (AE-G) tiene 53 posibles eventos estresantes distribuidos en dos aspectos, siendo estos los que aun afectan y los ya superados. A partir de ello se analiza la vigencia de dichos eventos de la siguiente manera: del total de colaboradores un 21.12 % de los mismos poseen eventos estresantes ya superados y un 13.92% tienen eventos estresantes que aún les afectan. La mayor parte de los sujetos evaluados no tienen estresores del pasado y actuales que les afecten.

V. DISCUSIÓN

Luego de realizar el análisis de los resultados obtenidos se pudo establecer que en el Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango, se registra la presencia de estrés laboral en un nivel bajo, según los criterios de la escala G del test AE de Fernández. Mielgo Robles (1992). Estos resultados han sido comparados con los resultados obtenidos en estudios anteriores nacionales e internacionales que de forma similar buscaron diagnosticar el estrés laboral en diferentes áreas del Organismo Judicial.

El estrés laboral surge a consecuencia de distintos factores que, sumado a altos niveles de frustración, desgaste laboral, social y emocional, lo cual afecta el manejo adecuado de las actitudes para enfrentar situaciones de conflicto en general. Todo esto desencadena un efecto negativo en el que la despersonalización, el desgaste emocional y la falta de realización producen estragos en todos los ámbitos en los que se desenvuelve un trabajador y por ende afecta a las organizaciones donde se desempeñan, lo que se manifiesta en ausentismo, conflictos internos, personalidad amenazante o desafiantes, ineficiencia a la hora de desempeñar sus labores, mal trato a las personas a quienes brindan un servicio, bajas en la productividad, entre otros.

Como lo propone Santos (2004) en muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización. De igual manera menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis en que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo. La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, entre otros, en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como ésta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer

únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Para continuar con el enfoque utilizado en el presente trabajo de investigación, la gráfica 1 demuestra que 15 de los sujetos evaluados –independientemente del área en que se desenvuelven- sufren de Estrés en un nivel alto en comparación de la mayoría comprendida en 25 no sufre de estrés . Al respecto, Cruz (2007) quien evaluó a trabajadores del área operativa de una empresa de servicios, identificó altos niveles de estrés, por lo que concluyó que los factores que producen el estrés varían, recomendando un programa para el manejo adecuado de estrés laboral dirigido al personal operativo y que la empresa incremente e incorpore otras actividades para el bienestar del empleado.

Con respecto al género y el estrés, demostraron que los niveles de estrés son bajos en ambos géneros (porcentajes para hombres y mujeres). De igual manera De León (2014) encontró resultados similares en la investigación que realizó puesto que los sujetos evaluados manejan niveles bajos o poco significativos según género; es decir, no existe diferencia significativa al respecto. Recomendó incentivar al empleado implementando ejercicios de relajación enfocados al género de los trabajadores que laboran en la organización.

En esta investigación se evaluó el estrés por áreas de trabajo, se hizo notar que hay una tendencia similar en ellas, lo cual se evidencia de la siguiente manera: En la sala de juzgado de primera instancia Penal Narcoactividad y Delitos contra el Ambiente se encuentran un promedio de 24.64% (nivel bajo), Por otro lado, en la sala séptima del ramo penal de la corte de apelaciones se encuentran un 28.23%, el cual también representa un grado bajo del mismo. Por último, en la sala de Tribunal de sentencia Penal Narcoactividad y delitos contra el ambiente se encuentran un 30.71% de estrés (bajo). Con estos resultados se comprueba que en las tres salas del Organismo Judicial el nivel de estrés es muy bajo, aunque existe una leve diferencia porcentual en la tercera sala que es la que mayor nivel de estrés posee. Sin embargo, para Miranda (2008) quien analizo diferentes áreas laborales, encontró que el 62% del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% un nivel alto; concluyendo que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron los

auxiliares y los receptores del laboratorio. Recomendó realizar estudios longitudinales para comprender cuál es el comportamiento del estrés laboral a través del tiempo.

Se culmina el análisis del estrés al evaluar los eventos, es decir el antes y el presente de los estresores que manejan los sujetos de estudio. Cada uno de ellos tiene 53 posibles eventos estresantes distribuidos en dos aspectos -siendo estos los que aun afectan y los ya superados-. El total de los colaboradores han superado un 21.12 % de eventos estresantes y un 13.92% tiene eventos estresantes que aun afectan. Esto quiere decir que, aunque los colaboradores han sufrido de ciertos acontecimientos de estrés, cierto porcentaje ya no les afectan o han sido superados satisfactoriamente. La mayor parte de los sujetos de estudio (62%) al tener niveles bajos de estrés, ya no poseen porcentajes significativos de estresores que les afecten actualmente.

De acuerdo con los autores y las investigaciones anteriormente mencionados se hace énfasis en el desarrollo de programas para promover y mantener la salud laboral en los trabajadores, sobre todo en aquellos que se sabe tienen mayor vulnerabilidad a aumentar el estrés laboral, así como lo propone Cimac(2005), quien indica que los factores de estrés, también llamados estresores, pueden ser similares para hombres y mujeres, como, por ejemplo, las condiciones económicas, sociales y políticas., las personas con pocas oportunidades económicas y sociales viven cada día un sin número de factores estresantes, además de condiciones nutricionales pobres. Señala que existe mayor estrés en poblaciones que sobreviven con menos de un dólar diario, y menor estrés en países considerados con alto estándar de desarrollo humano.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados arrojados en la presente investigación mediante la aplicación del test AE a los colaboradores del Organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio se puede concluir que hay dos tendencias en cuanto al nivel de estrés en los trabajadores del Organismo Judicial, lo cual se determina de la siguiente manera: El 62% de los sujetos evaluados (26 colaboradores) poseen niveles bajos de estrés mientras que un significativo 38% de los mismos (15 sujetos) manejan niveles altos de estrés, los cuales pertenecen a los siguientes puestos: Magistrados, Jueces, Oficiales, Secretarias y Auxiliares de Juez
2. Por otra parte en las 3 salas del O.J. evaluadas presentan niveles bajos de estrés se observó que La sala de Tribunal de sentencia Penal Narcoactividad y delitos contra el ambiente posee una diferencia porcentual mayor al resto de las mismas (30% en comparación con 25 y 28 de las demás).
3. Se concluye que en cuanto al género, tanto las mujeres como los hombres evaluados muestran niveles de estrés bajos de manera general; es decir, en el caso de las mujeres, manejan un promedio del 32.6% y con respecto a los hombres se muestra un promedio de 24.5% de estrés. Sin embargo, el género que maneja significativamente más estrés pertenece al femenino, con una diferencia porcentual del 8% en este tipo de instituciones del estado.
4. Por último, con respecto a la Escala de Apreciación del estrés General (AE-G), de los 53 posibles eventos estresantes distribuidos en dos aspectos (antes - presente) se reporta que a la mayor parte de ellos (62%) por tener niveles bajos de estrés ya no son significativos los estresores que se evalúan en “antes y presente”; sin embargo, el resto (38%) al tener niveles altos, aún poseen estresores que les afectan tanto del pasado como del presente.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los resultados y las conclusiones a las que se llegó, se recomienda:

1. Por parte del Organismo Judicial Central crear un programa de manejos del estrés laboral dentro del horario de trabajo, el cual pueda ser dirigido por los puestos directivos. El cual debe contener una serie de técnicas para disminuir los niveles de estrés en todas las áreas, con un seguimiento semestral que permita evaluar los niveles que se tienen en ese momento y así darle seguimiento para que el estrés no interfiera en el trabajo.
2. Se recomienda que los colaboradores, independientemente del área en que se desenvuelven, puedan implementar el programa que se menciona en la conclusión anterior, para que puedan rendir de manera eficaz en el desempeño de sus labores diarias.
3. Se recomienda que debido a que hay diferencia significativa en el nivel de estrés por género es necesario atender las particularidades propias de los colaboradores según sea hombre o mujer como una forma de curación, pero de prevención a mediano plazo.
4. Por último, se recomienda que el programa de manejo del estrés antes mencionado pueda enfocarse también a contribuir a superar los porcentajes encontrados en los eventos estresantes que aun necesiten mejorarse.

Lo anterior permitirá mejorar la calidad de trabajo del Organismo Judicial hacia los usuarios y los propios colaboradores de la institución.

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés*. España: Profit.
- Ahmed S. (2011). *Psychosocial influences on health*. In: *Philadelphia*. (8a. Ed.) Editorial: Family Medicine.
- Apinta (2007). *Tipos de Estresores*. Disponible [/http://apinta.org/el_mundo_del_trabajo/guia_para_la_preencion_del_estre_laboral/](http://apinta.org/el_mundo_del_trabajo/guia_para_la_preencion_del_estre_laboral/)
- Astelarra, J. (2009). *Género y Empleo*. Madrid España: Fundación Carolina_ Ce ALCI
- Balcárcel, H. (2008). *La repercusión que tiene la ergonomía en los niveles de estrés que manejan las maestras de nivel primario, dentro de un centro educativo privado de la ciudad capital*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Barberá, M. y Benlloch, J. (2004). *Psicología y Género*. España: Pearson Prentice Hall.
- Barberá, E. y Martínez I. (2005). *Psicología y Género*. (5ª. Ed.) Madrid: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Barrientos, V. (2012). *Niveles de estrés en colaboradores del área de ferretería de una asociación solidaria de Retalhuleu*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Boy, M. (2014). *Nivel de estrés laboral en los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Cárdenas, V. (2007). *Escala de Estrés en Trabajadores*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Cimac M. (2005) *El exceso laboral, un peligro para la salud*. México.

- Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. Consultado el 30.03.11. Recuperado de: http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm<http://www.salu.com>
- Cruz, M. (2007), *Factores de Estrés Laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios y propuesta de un programa para su disminución*. Tesis inédita, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. Tesis inédita. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Davis, S. y Palladino, J. (2008). *Psicología* (5a. Ed.). México: Prentice Hall.
- De León, D. (2014). *Niveles de estrés previo a la evaluación de desempeño en los empleados del registro civil nacional de las personas (RENAP) sede del municipio de Chiantla, Departamento de Huehuetenango*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Delgado, G., Gómez, J., Gutiérrez M., Giraldo, P., Narváez, M., Salazar, A., Santoyo, C. y Castaño, J. (2005). *Estudio descriptivo sobre estrés en estudiantes de medicina de la Universidad de Manizales*. UAEM, México. (En red). Fecha de consulta: Mayo de 2014. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273820340006>
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de Recuperado de http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm
- Feldman, R. (2006). *Psicología*. (6ª. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Fernandez P. (2006) *Género*. España.
- García, C. y Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Tesis inédita. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.

- García, Y. (2006). *Acerca del género como Categoría Analítica*. Disponible en:
<http://pendientedemigracion.ucm.es>
- Guizar,R(2004). *Desarrollo Organizacional*. (2da.ed.) México, D.F. :McGrawHill
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3ª. Ed.).
México: Mc Grall Hill
- Hernández, M. (2004). *El estrés en el trabajo: un enfoque socio administrativo*. (En red),
Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/revista/suma36.htm> Fecha de consulta:
11/03/2014.
- Lyle, H. Miller, Ph.D., y Alma Dell Smith, Ph.D. (2004).*The Stress Solution, Recuperado de:*
<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>Los distintos tipos de estrés www.apa.org
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani"*. Tesis inédita. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Monzón, A. (2012). *Los niveles de estrés de un grupo de operarios de una industria fabricante de envases de vidrio*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Ojeda, B. y González, J. (2007). *Estrés laboral que presenta el personal profesional de enfermería que trabaja en la Cámara Hipobárica del Servicio de Sanidad Aeronáutica de la Aviación Militar Venezolana*. Tesis inédita. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- Papalia, D., Wendkos, S. y Feldman, R. (2005). *Desarrollo humano*. (9a. Ed.) México: Editorial McGraw-Hill.
- Poggio, S. (2004). *El Estrés, una Enfermedad Común*. Fecha de Consulta: 18 de marzo de 2013.
Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/poblacion/estres.htm>
- Quemé, W. (2010). *Relación entre bienestar psicológico del personal de enfermería del Hospital Nacional de Totonicapán*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango.

- Sánchez, M., Mantilla M. (2005). *Situaciones Generadoras de los niveles de estrés en docentes universitarios*. (Versión electrónica). Consultado el 20 de marzo de 2011. Recuperado de:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/309/30990110.pdf>
- Santos, J. A. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Stephen F. y Palladino, J. (2008). *Psicología*. (5 ed.). México: Prentice Hall.
- Morales (2004). *El estrés en las mujeres trabajadoras: sus causas y sus consecuencias*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Zambrno, G. (2006). *Estresores en las unidades de cuidados intensivos*. Recuperado de:
<http://cuadernosdemedicina.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewArticle/882/1744>. Fecha de Consulta: 10 de mayo de 2013.
cuadernosdemedicina.unisabana.edu.com

Anexos

Nombre del Test	Escala de Apreciación del Estrés (AE) General (G).
Autores	J.L Fernández Seara y M. Mielgo Robles.
Objetivo	Analizar la incidencia y la importancia de los distintos acontecimientos estresantes, que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada persona.
Factores que mide	Salud Relaciones Humanas Estilo de Vida Asuntos Laborales y Económicos
Duración	20 o 30 minutos aproximadamente
Aplicación	Adultos (18 a 60 años)
Forma de calificar	Para calificar la prueba, se debe sacar el total de números de SI tomando en cuenta rangos. Contempla un puntaje máximo de 123 puntos y un mínimo de 19 puntos, distribuidos en los siguientes parámetros: $123 - 54 =$ Estrés Alto o Significativo. Una vez obtenido el punteo bruto, esta calificación podrá transformarse en percentil.