



Universidad  
Abierta  
Interamericana

Facultad de Psicología y  
Relaciones Humanas.  
Lic. En Psicología.

---

## “ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL AERONAUTICO”

Turnos laborales y Factores  
desencadenantes

---

AUTOR: Gulone Paula Ariana

Legajo UAI: 1793

TUTOR: Lunazzi Pablo.

Año: 2011

---

# “ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE AERONAUTICO”

## Turnos laborales y Factores desencadenantes.

### RESUMEN

El estrés laboral se entiende como la reacción ante presiones laborales que no acuerdan con los conocimientos y capacidades de los sujetos, poniendo a prueba su capacidad para confrontar dicha situación (Leka & Griffiths, 2004).

El presente estudio es de carácter descriptivo correlacional, de temporalidad transversal, se realizó con empleados de la empresa Aerolíneas Argentinas quienes desempeñan sus labores en el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini (Ezeiza) en los meses de septiembre y octubre de 2011. La muestra tiene un tamaño de  $n=120$  y un margen de error probabilístico de  $\pm 8,95$ . En cuanto a los principales resultados obtenidos mediante la administración del OIT-OMS se observó que el nivel de estrés general de los empleados es 85,92 considerándose este valor como bajo. La dimensión que mayor estrés plantea a los empleados a nivel general tiene que ver con el “clima organizacional” esto implica mejoras en las condiciones ambientales de trabajo. Los que trabajan en turnos rotativos denotan mayor nivel de estrés que aquellos que trabajan en turnos fijos. Los primeros presentan estrés en las dimensiones “Clima Organizacional” y “Tecnología”. Se reveló que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el turno en el que trabaja el empleado. Entre los factores que más estresan a los empleados, éstos mencionan estos que: “Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño” y que “La estructura formal tiene demasiado papeleo”.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral - Turnos laborales - Género Femenino –  
Género Masculino

## AGRADECIMIENTOS

A todos aquellos quienes fueron fuente de inspiración y han aportado incondicionalmente, con ayuda, paciencia y amor para que este trabajo pueda ser llevado a cabo. Profesores, Compañeros de trabajo, Amigos, Pareja y Familia. Gracias!, sin ustedes no hubiese sido posible.

Por último, a quienes día a día trabajan en la ardua construcción de un mundo menos injusto.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	2
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.1. Introducción .....	5
1.2. Objetivos de la investigación.....	7
CAPITULO 2. ESTRÉS LABORAL .....	10
2. 1. Estrés en el trabajo .....	10
2. 2. Definición .....	11
2. 2. a. Fisiopatología del estrés .....	11
2. 3. Modelos teóricos .....	13
2. 4. Causas de estrés laboral .....	16
2. 5. Consecuencias del estrés laboral .....	20
2. 6. Prevención del estrés laboral .....	23
CAPITULO 3. TRABAJO A TURNOS .....	25
3.1. Definición .....	25
3.2. Problemáticas del trabajo a turnos .....	28
3.3. Tendencias en el ámbito del trabajo a turnos .....	31
CAPITULO 4. DATOS EPIDEMIOLÓGICOS Y ESTADÍSTICOS. ....	33
CAPITULO 5. DISEÑO .....	36
5.1. Tipo de Investigación .....	36
5.1. a. Materiales y Métodos .....	36
5.2. Resultados .....	40
CONCLUSIONES .....	48
BIBLIOGRAFÍA .....	51
ANEXO .....	54

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

"La gran mayoría de los seres humanos solo trabajan forzados a ello, y de esta natural aversión de los hombres al trabajo derivan los más difíciles problemas sociales..."

Sigmund Freud. El Malestar de la cultura, 1930.

### 1.1. Introducción

En el marco de la Psicología del Trabajo, entendiendo a ésta como aquella rama de la Psicología que conlleva el estudio del ser humano en el contexto laboral; y tiene por objetivo máximo promover la mejora de la calidad de vida de los sujetos, es que se desarrolla la presente investigación.

Dentro del proceso laboral se suceden para el sujeto un sinnúmero de situaciones que al ser consideradas pueden favorecer la realización personal del mismo, el mejoramiento de las condiciones laborales y como contrapartida, en beneficio del empleador, una mayor productividad y calidad en el desarrollo laboral.

La globalización ha incrementado la necesidad de los sujetos de moverse de un lado al otro del planeta, ya sea por placer o negocios las personas se desplazan y utilizan con cada vez más frecuencia el transporte aéreo como medio para su realización. Es por este incremento en la demanda de vuelos y los diferentes usos horarios del globo, que los servicios brindados se extienden en horarios continuos, haciendo que las compañías aéreas requieran recursos humanos que desempeñen sus labores cubriendo los puestos de trabajo las 24 horas del día los 365 días del año.

Aerolíneas Argentinas es la línea aérea de bandera, que dedica su razón al transporte comercial de pasajeros. Su cobertura alcanza vuelos nacionales e internacionales. Nace en 1950 con la presidencia de Juan Domingo Perón, y sólo un año después llega a ser considerada, la mejor empresa aerocomercial del mundo. En el año 1979 se transforma en Sociedad de Estado. En 1990, como

parte del programa de privatizaciones del presidente Carlos Menem, el consorcio español Iberia se hizo cargo de la empresa dejando de estar en manos del estado argentino. La mala administración del consorcio en cuestión provocó la bancarrota de la empresa hacia fines de los años 90, vivenciando en el año 2001 la peor crisis de su historia, quedando en el transcurso de dicho año, prácticamente, sin operaciones aéreas. En octubre del mismo año el gobierno Español cede la empresa al Grupo Marsans quien luego de una inyección de capital económico la coloca en marcha casi inmediatamente.

Entre los años 2007 y 2008, Aerolíneas Argentinas enfrenta otra de sus grandes crisis, la falta de continuidad en la inversión en la empresa por parte del Grupo Marsans se reflejó en una mala imagen de la compañía a nivel nacional e internacional, se evidenció un mal servicio, cancelaciones y demoras en los vuelos, pasajeros varados en distintos aeropuertos, etc. "defectos" que fueron publicados a través de varios medios de comunicación en el mundo.

En 2008 el Estado argentino debido a la crisis que vivía la compañía decidió expropiar todas las empresas del Grupo Aerolíneas Argentinas para garantizar el servicio y 9.000 puestos de trabajo. En ese mismo año el estado inició un proyecto de ley para reestatizar Aerolíneas Argentinas, Austral Líneas Aéreas y las demás empresas pertenecientes al Grupo Aerolíneas Argentinas; el día 17 de diciembre de 2008, la Cámara de Senadores, convirtió en Ley la expropiación de éstas, declarándolas como de "utilidad pública". Las empresas volverían al Estado (Aerolíneas Argentinas).

En este contexto es que desarrollan sus actividades laborales los trabajadores de dicha compañía aérea, a las presiones laborales cotidianas, concretas e inherentes a los puestos de trabajo, se les agrega la problemática propia de la empresa y las presiones de los consumidores de este servicio con una demanda que cada vez se manifiesta más hostil.

En una dimensión social en el que el trabajo es vivido como favorecedor del desarrollo de los sujetos desde diferentes perspectivas, no solamente como fuente de ingresos económicos, sino también como productor de status social, el empleo tiene la potencialidad de poder proveer al sujeto seguridad, estabilidad emocional,

superación personal, etc., es aquí que surge como factor disruptivo el padecimiento del estrés laboral.

El estrés en el trabajo puede ser percibido a nivel individual, también afectar a un conjunto, una colectividad e incluso a un país, esto es factible de visualizarse hoy en día en los cambios permanentes de las modalidades del trabajo, la necesidad constante que exige del trabajador readecuarse a nuevas formas de empleo para poder formar parte del mercado y esforzarse para llevar a delante su proyecto de vida.

El tema que convoca el presente trabajo es dar cuenta del concepto “estrés laboral” y su interrelación con el trabajo a turnos realizando una descripción sobre los elementos fundamentales que conforman el término “estrés laboral” y de qué manera influyen en éste, los diversos turnos laborales.

Pregunta de investigación:

¿Qué nivel de estrés presentan los empleados de la empresa aeronáutica Aerolíneas Argentinas que desempeñan sus funciones en el aeropuerto Ministro Pistarini (Ezeiza) en los meses de septiembre y octubre de 2011?, ¿Qué diferencias se encuentran en los diversos horarios laborales?; ¿Cuáles son las diferencias en la percepción de estrés en los diferentes horarios y géneros?

## 1.2. Objetivos de la investigación

### 1.2. a. Objetivo general

Conocer los niveles de estrés de los empleados que experimentan un régimen laboral por turnos rotativos y de aquellos que efectúan su jornada laboral en horarios convencionales en la empresa Aerolíneas Argentinas en los meses de septiembre y octubre de 2011, en el aeropuerto Ministro Pistarini (Ezeiza).

Relevar datos que permitan tomar conocimiento acerca de cuáles son los principales factores desencadenantes percibidos por los sujetos como fuentes de estrés; estableciendo relaciones, si las hubiese, entre los estresores y el grado de estrés de los mismos, observando si ello arroja diferencias significativas en relación a la rotación o no, del horario laboral. Del mismo modo se harán comparaciones de estas variables por género.

#### 1.2. b. Objetivos específicos

- 1- Comparar el nivel de estrés en la totalidad de la muestra mediante el cuestionario de Estrés de la OMS/OIT, y determinar si existen diferencias significativas entre los empleados que desempeñan sus funciones en horarios rotativos y aquellos que no.
- 2- Comparar los datos obtenidos mediante los instrumentos antes mencionados y determinar si existen diferencias significativas en cuanto a hombres y mujeres.
- 3- Identificar cuáles son los estresores que afectan a cada una de las poblaciones antes mencionadas y realizar una diferenciación de acuerdo al tipo de horario en que los sujetos desempeñan sus funciones laborales.

#### 1.3. Relevancia

Con la presente investigación se contribuye, en primer lugar a la comprensión de un fenómeno complejo como el de estrés laboral, y su interrelación con el trabajo a turnos, esperando que el mismo sirva de elemento a aquellos profesionales de la salud mental que intervengan en la planificación y puesta en marcha a la hora de definir puestos u horarios laborales, etc. Asimismo a la hora de generar posibles acciones preventivas en pos de una actividad laboral saludable.

A partir de la identificación de las áreas que se representan como conflictivas para los empleados, se posibilita la realización de intervenciones que generen pautas para fortalecer las vías de comunicación internas de la empresa,

adecuando los recursos destinados al bienestar de los sujetos y como contrapartida una mayor productividad por parte de los mismos.

Dado que la temática exige de mayores investigaciones al respecto, se estima que la presente podrá contribuir a los fines de realizar profundizaciones en la materia.

## CAPITULO II ESTRÉS LABORAL

### 2. 1. Estrés en el trabajo

El mundo globalizado incluye nuevas formas de trabajo y modificaciones en las estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; por ejemplo: aumento del trabajo cognitivo, incertidumbre, más trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, trabajo emocional, mayor competencia, trabajo en organizaciones flexibles, cambios estructurales y organizativos, mayor riesgo en mutaciones industriales, nuevos sistemas de trabajo, deslocalización, flexibilidad laboral. (Peiró, 1992).

Los cambios económicos, sociales e individuales han introducido a la mayoría de las sociedades occidentales en una idiosincrasia donde la productividad es un atributo esencial para el éxito, desde esta perspectiva se exigen, cada vez más a los trabajadores, altos niveles de competitividad, tanto internos como externos.

“En la actualidad se reconoce al estrés laboral como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna” (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008). Como tantos otros constructos, el estrés laboral, toma relevancia como una de las patologías laborales actuales siendo producto de las nuevas concepciones del trabajo en estas tres últimas décadas a causa del crecimiento en las relaciones laborales y en la economía.

El trabajo no se visualiza por los individuos solo como fuente de ingresos económicos, sino que también es símbolo de estatus y pasa a formar parte de la propia identidad. El ser reconocido por el otro, se encuentra en estos tiempos, entre otras cosas, relacionado con el reconocimiento en el trabajo. Éste, en algunos casos, favorece a tal punto, la realización de los sujetos, que puede incluso suplantar insuficiencias afectivas provenientes de otros ámbitos. Será por ello que no es extraño que un concepto como el de estrés se extienda hasta este ámbito.

## 2. 2. Definición

El concepto de estrés, en relación a la salud, hace su aparición en la década del 30, cuando Hans Selye, por ese entonces alumno de la carrera de medicina, comenzó a observar que los sujetos a quienes estudiaba, más allá de la enfermedad que los afectaba exhibían síntomas similares como: cansancio, bajo peso, decaimiento, etc. Estos síntomas llamaron la atención de Selye quien definió a este conjunto de síntomas como “El síndrome de estar cansado”. Luego ante la Organización mundial de la Salud fue definido como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (Ortega Villalobos, 1999).

Desde una perspectiva biológica el término estrés se define como aquel estado de activación autonómica y neuroendocrina, que por naturaleza es displacentera e implica un fracaso adaptativo (Valdés & De Flores, 1990).

Existen tipos de estrés:

- Eustrés: concepto de estrés que se ve valorado como positivo. Supone un desafío para la capacidad del sujeto.
- Distrés: valorado como negativo, produce una profunda emoción negativa. En la mayoría de las vidas de los seres humanos se combinan situaciones de distrés y eustrés.

El estrés prepara al sujeto ante la posibilidad de luchar o huir, y es por ello que se tiene que estar positivamente activado. El estrés es necesario en la vida, teniendo en cuenta que el organismo no soporta grandes cantidades de tiempo sobre activado. La vida equilibrada es aquella donde existe distrés, eustrés. (Selye, 1974).

### 2. 2. a. Fisiopatología del estrés

Hans Selye, creó un nuevo concepto en materia de estrés el cual nombró como Síndrome General de Adaptación; que se manifiesta con los cambios que se producen en el organismo como consecuencia de la presencia, más o menos mantenida, de un estresor o situación estresante. Todos los organismos bajo

situaciones de estrés generan una respuesta de activación generalizada e inespecífica. (Selye, 1936)

En la descripción del síndrome se identifican, entre otras, tres fases en el modo de producción del estrés:

La primera puede denominarse como la reacción de alarma, donde amenazado por las circunstancias exteriores, el organismo se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en el cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas en la zona posterior de la cavidad abdominal en los riñones. El cerebro al detectar la señal de alarma, estimula al hipotálamo que envía mensajes a zonas del cuerpo. Al mismo tiempo esa señal enviada por el hipotálamo llega hasta la médula suprarrenal, y activa la secreción de adrenalina.

El segundo estado es el de resistencia, cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes nocivos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede que disminuya su capacidad de respuesta debido a la fatiga que se produce por el estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no existe problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente a la que se llamará fase de agotamiento. En dicho período se produce una gran disminución de las capacidades del sujeto y el mismo suele derrumbarse ante la situación que realiza la demanda, dado que su adaptación al medio circundante se encuentra nula. (Selye, 1936)

El estrés surge cuando un sujeto no puede hacer frente a demandas provenientes del ambiente, en el caso en particular del estrés laboral, a las demandas laborales. La persona no puede o cree que no puede dar respuestas eficientes a dichas exigencias, quedándose sin recursos para afrontarlas. En dichas situaciones, el organismo responde aumentando la activación fisiológica y cognitiva, preparándose para una actividad motora. Las consecuencias de dichas

respuestas tendrán dependencia directa con la intensidad y la duración del aumento. Si estas fuesen muy duraderas, intensas o frecuentes el impacto sobre el sujeto habrá de ser negativo, manifestándose de diversas formas orgánicas, dando lugar a los llamados trastornos psicofisiológicos (Labrador & Crespo, 1997). A las preocupaciones y exigencias laborales percibidas por el sujeto pueden sumarse otros factores que intensifiquen la respuesta de estrés, como por ejemplo la falta de apoyo y ayuda por parte de compañeros y supervisores. Por lo cual el sujeto se aísla socialmente en su ámbito de trabajo, provocando el riesgo que dicho nivel elevado de estrés laboral perdure en el tiempo. Cuando un sujeto se encuentra en estado de estrés elevado, por lo general posee sentimientos de preocupación y tensión; en aquello que se refiere a los períodos de alerta, se presentan ciertos déficits atencionales perdiendo eficiencia en la ejecución de sus tareas. Esto contribuye, del mismo modo, a la producción de emociones negativas tales como la ansiedad, el enojo y la irritación transformándose en un círculo vicioso (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008).

### 2. 3. Modelos teóricos

A continuación se brinda una breve descripción de algunos de los modelos teóricos y explicativos más relevantes en la conceptualización de estrés.

#### 2.3. A. Modelo de interacción entre demandas y control.

Este modelo conceptualiza al estrés como lo resultante de las interacciones entre elevadas demandas psicológicas y la poca posibilidad del sujeto en la toma de decisiones o bajo control de estas. Por lo tanto un sujeto padecería estrés laboral cuando su medio laboral se torna demandante y su propia capacidad control para satisfacer dichas demandas es baja. (Karasek, 1979)

#### 2.3. B. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

Este modelo introduce la dimensión de apoyo social. Postula que niveles bajos de apoyo social en el ámbito laboral aumentan los efectos del estrés mientras que altos niveles de apoyo social en el trabajo dan cuenta de la

disminución de este (Karasek R. y., 1990). El apoyo social en el ámbito laboral da cuenta de las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, los subordinados y los dirigentes, y puede ser un factor de influencia en la estructura y el clima laboral.

### 3.3. C. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.

Payne y Fletcher (Payne, 1983) proponen este modelo, que instaura, como principio nodal, que el estrés laboral surge cuando se establece un desequilibrio entre tres factores de la vida laboral a saber: demandas laborales, apoyos laborales y restricciones laborales. Esto da cuenta, que ante buenos niveles de apoyo social, bajas restricciones, las demandas laborales no surgen para los sujetos como estresantes, incluso se infiere que dichas demandas actuarían positivamente bajo circunstancias propicias, además de la posibilidad de ser estimulantes para dichos sujetos.

### 3.3. D. Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.

Este modelo afirma que el estrés laboral es el producto del desajuste entre las exigencias, las demandas del trabajo y los recursos disponibles para hacerles frente. A su vez identifica tres factores en la generación del estrés laboral: los recursos personales de los sujetos para hacer frente a las demandas del entorno y las exigencias del trabajo; la percepción subjetiva de cada sujeto acerca de dichas demandas y las demandas propiamente dichas. (Harrison, 1978)

### 3.3. E. Modelo orientados a la dirección.

Este modelo presenta diversos mecanismos: Por un lado se encuentran: Los estresores organizacionales, siendo estos los factores intrínsecos del puesto, la estructura, el control organizacional, el sistema de recompensas, el sistema de recursos humanos y el liderazgo. Dentro de los diferentes estresores se encuentran los extra organizacionales: las relaciones familiares, problemáticas económicas, legales, etc. Dichos estresores inciden en las percepciones cognitivas de los sujetos, y a su vez, sobre las consecuencias físicas y fisiológicas, psicológicas y comportamentales. Las particularidades de los

sujetos se visualizan como variables intervinientes en la relación entre los estresores y la apreciación cognitiva de cada uno de ellos. (Matteson, 1987)

### 3.3. F. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.

El estrés laboral se hace presente cuando el esfuerzo que realiza el sujeto es alto en relación a la recompensa que este recibe. El modelo predica que el estrés se produce cuando existe una falta de equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. (Siegrist, 1996). Para Siegrist (1996) el estrés en el trabajo es producido a partir de esfuerzos elevados, salarios inadecuados y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. (Smith, Roman, Dollard, & Winefield, 2005)

### 2. 3. G. Modelo transaccional del estrés

Lazarus y Folkman (1984) respaldan una noción de estrés como relación, es decir, con una significación relacional: un suceso estresor sobre una persona susceptible. Así se entiende qué condiciones ambientales extremas son estrés para todo el mundo, mientras otras no lo son tanto (y hacen aparecer diferencias individuales). Definen, el estrés como una clase específica de relaciones Estimulo-Respuesta, una relación observada por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Hombrados, 1997).

Lazarus y Folkman (1986), plantean que una transacción es un proceso dinámico que ocurre entre la interacción de un sujeto con el medio ambiente. Del mismo modo diseñan al estrés psicológico como “una reacción particular entre el individuo y el entorno y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Al ser el estrés un proceso psicobiológico complejo, este consta de tres componentes principales a tener en cuenta:

- Una situación inicial en la que se produce un acontecimiento que es potencialmente perjudicial, al que se da a llamar agente estresor.

- Dicho acontecimiento es experimentado como peligroso, perjudicial o amenazante por el sujeto.
- El organismo da una respuesta de activación hacia la amenaza (Lazarus & Folkman, 1986).

Según la perspectiva anterior el estrés psicológico es una particular relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea. Por lo tanto se propone la posibilidad de realizar una diferenciación taxonómica sobre cuáles podrían ser los posibles desencadenantes para el estrés con criterios puramente descriptivos. Los mismos se pueden categorizar en:

- Los estresores únicos: hacen referencia a cambios contundentes en el contexto del entorno de vida de las personas y que, habitualmente, afectan a un gran número de ellas.
- Los estresores múltiples: afectan sólo a un sujeto o a un pequeño grupo de ellos, y se atañen a cambios significativos y de resultado vital para dichos sujetos.
- Los estresores cotidianos: se describen como la suma de contrariedades, contratiempos y variaciones en las pequeñas prácticas habituales.
- Los estresores biogénicos: son componentes físicos y químicos que proyectan directamente la respuesta de estrés sin la intervención de los procesos psicológicos.

Dichos estresores se pueden presentar de diversas formas: Forma Aguda, Forma Crónica o ser la resultante de una anticipación mental acerca de un evento futuro. (Lazarus & Folkman, 1986)

#### 2. 4. Causas de estrés laboral

Las causas del estrés laboral, son multivariadas, incluye desde las características del propio trabajo, hasta las características personales de cada sujeto, como ser: la edad, la educación, la experiencia, y los estilos de afrontamiento, etc., dado que el estrés es una vivencia subjetiva. Es decir: Una cantidad sujetos expuestos a las mismas condiciones laborales no poseen la

misma vivencia acerca de esta última, cada uno y de acuerdo a las diferentes características de su personalidad y contexto, desarrollará una respuesta diferente. Sin embargo a continuación se desplegarán una serie de ítems, que en su conjunto o por separado influyen como causales del estrés laboral para la mayoría de los sujetos, a saber:

El tipo de organización laboral en cual un sujeto se encuentre inmerso, es uno de los primeros factores de riesgo a tener en cuenta. Ya sea por una mala definición en los puestos laborales, los sistemas de trabajo o la forma en que se gestionan, todos estos elementos pueden incidir en el aumento de los niveles estrés laboral de los sujetos.

En cuanto a las características del trabajo propiamente dichas se pueden observar como propensas a factores estresantes aquellas que comprenden tareas monótonas, aburridas y triviales. Las tareas desagradables, o que producen aversión, también pueden ser causales de estrés para los trabajadores. Otra arista tiene que ver con el volumen y el ritmo de trabajo, el exceso o escasez del mismo como así también trabajos con plazos muy estrictos. El horario de trabajo es otra posibilidad a tener en cuenta, cuando estos son rectos e inflexibles, o con jornadas laborales muy extensas o fuera del horario considerado como normal o se tornan imprevisibles. Un sistema de turnos mal concebido es también una fuente estresante para los sujetos. La participación o el control de los empleados en sus funciones es también otra variable a tomar en cuenta a la hora de enunciar posibles factores de incidencia, la falta de participación en la toma de decisiones o la falta de control son posibles causales. No solo el tipo de trabajo y sus características se hace causa de estrés, también el contexto laboral, en el cual el sujeto se ve inmerso, tendrá que barajarse como variable. Cuestiones a tener en cuenta son: las perspectivas profesionales, el estatus y el salario, los cuales conllevan posibles factores estresantes, ya sea por la inseguridad laboral, la falta de posibilidades de promoción profesional, la promoción excesiva, el desarrollar una actividad poco valorada socialmente, una remuneración no acorde al puesto, sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros como así el exceso o carencia de capacidades para el puesto (Leka & Griffiths, 2004).

El papel indefinido de la entidad para la cual se trabaja, las funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente al público y ocuparse de sus problemas es otra posibilidad. Las relaciones interpersonales juegan un rol importante, tanto las supervisiones inadecuadas, la mala relación con compañeros, la intimidación, el acoso y la violencia, el trabajo aislado o solitario y la ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas. En cuanto a la cultura en la que se encuentra inmersa la institución para la cual el sujeto desempeña sus tareas, la mala comunicación, el liderazgo inadecuado y la falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad, son posible causales de factores estresantes. Por último, y no menos importante, la relación del sujeto entre la vida familiar y la vida laboral serán determinantes; las exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares y la falta de soporte en la familia con respecto a los problemas laborales pueden influir como factores estresantes (Leka & Griffiths, 2004).

Los anteriores son los llamados factores psicosociales del trabajo; en el Informe del Comité Mixto OIT- OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, se los define como las interacciones entre la labor, el medio ambiente, la satisfacción que dicha labor brinde y las condiciones en que la misma está organizada por un lado y por el otro, las capacidades del sujeto que desempeña la labor, las necesidades, cultura y la propia situación personal por fuera del trabajo.

En el Informe de Comité Mixto OIT – OMS se realiza una clasificación de cada uno de ellos, siendo: medio ambiente físico de trabajo, factores propios de la tarea, organización del tiempo de trabajo, modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa, participación de los trabajadores, relaciones en el medio de trabajo, cambios tecnológicos, otros factores. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984).

En el área laboral pueden surgir dos tipos de estrés que pueden ser provocados por varios factores de riesgo como: el entorno de trabajo, la

organización del tiempo de trabajo, la organización de las funciones y tareas y la estructura de la organización del trabajo.

Cuando el estrés laboral se presenta de forma momentánea, es una circunstancia que no se dilata por mucho tiempo y una vez que se enfrenta o se soluciona o se aparta la situación, el estrés y su sintomatología, desaparecen; este tipo de estrés se da a conocer como estrés laboral episódico. Y cuando el estrés en el trabajo se muestra de manera periódica porque el sujeto es sometido a una situación estresante de modo duradero, se da a llamar estrés laboral crónico (Miller & Dell Smith, 1993).

También las diferencias individuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que promueva al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como: la edad, las necesidades, las expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el nivel de estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él. Por tanto, en la génesis del estrés laboral interactúan las características del trabajador con sus circunstancias ambientales. Por ello es necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral (INSHT, 2001 b).

Los sujetos poseen diferentes patrones de conductas, éstos son diferentes comportamientos aprendidos y recaen directamente en cómo se enfrentan a las diversas situaciones de la vida diaria. Algunos de estos patrones de conducta específicos pueden tener gran valor a la hora que un sujeto padezca o no estrés laboral. Asimismo guardan estrecha relación con los síntomas de tal estrés. A estos patrones de conductas específicas se los denomina patrón de conducta tipo A y tipo B. los sujetos que perciben su entorno como una amenaza a su persona y

que infieren que ello les impedirá lograr sus objetivos están asociados al tipo de conducta A. Se puede observar que esta clase de personalidad requiere, para sentir que su vida está bajo control, percibir constantemente logros personales. Ello conlleva que dichos sujetos estén continuamente activados y en permanente lucha con el entorno; sus características personales tienen que ver con ser competitivos, dinámicos, agresivos, irritables, impacientes, hiperactivos, etc. En tanto los sujetos con personalidades con un patrón conductual del tipo B, se perciben como tranquilos, relajados, expresivos, etc. (Friedman & Rosenman, 1974).

Por otra parte, Temoshok & Dreher (1992) formularon la existencia de un modelo de conducta tipo C, presente en las personas que padecían cáncer a las cuales les atribuyeron las siguientes particularidades: modo oral pasivo, formas de resignación y de acatamiento e incomunicación, contención de las emociones negativas, subsidiarios y con deseos de simpatizar. Los sujetos que manifestaban esta tipología conductual eran muy opuestos a los que se les atribuía un patrón de tipo A y por consiguiente presentaban una evolución desmejorada de la enfermedad, ya que aunque los patrones de personalidad tipo C, en apariencia no manifiestan el estrés, sí, lo sufren internamente y es por ello que al no dar una correcto desalojo a toda esa energía pueden agravar algunas patologías ya existentes. Se podría arribar entonces, a la conclusión que aquellos trabajadores con conductas de tipo A y C serían más propensos a contraer niveles significativos de estrés mientras que aquellos sujetos con conductas de tipo B serían más adaptados. (Temoshok & Dreher, 1992).

## 2. 5. Consecuencias del estrés laboral

Los resultados de estrés laboral cambian de sujeto a sujeto, como se mencionó en párrafos anteriores, la vivencia de estrés es subjetiva, por lo tanto las consecuencias del mismo dependen de la personalidad de cada sujeto. El padecimiento de estrés laboral, a largo plazo, puede traer aparejado actitudes disfuncionales en el trabajo, llegando incluso a producir que el empleado no pueda volver a desempeñar sus funciones.

Cuando un sujeto se enfrenta a condiciones de estrés laboral le resulta difícil mantener una armonía saludable entre la vida laboral y la vida fuera del trabajo. En algunas ocasiones, ello provoca la realización de actividades poco saludables, tales como el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

Un sujeto sometido a estrés laboral puede sentirse angustiado e irritable, no relajarse o concentrarse, tener dificultad para pensar lógicamente y verse afectado ante la toma de decisiones. Dicho sujeto no puede disfrutar de su trabajo y por ende se siente menos comprometido con este (Peiró, 1992).

El estrés laboral es una sumatoria de reacciones que emergen cuando los sujetos se enfrentan a exigencias que no concuerdan con su conocimiento y que ponen a prueba su capacidad para sobrellevarlas. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, emocionales, cognitivas o conductuales (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008).

En cuanto a las consecuencias fisiológicas se pueden identificar afecciones en la secreción de hormonas suprarrenales, el sistema nervioso central y las reacciones cardiovasculares, todo ello produce un aumento del ritmo cardíaco, la presión sanguínea, la tensión muscular, la sudoración, la producción y secreción de adrenalina y problemas de respiración. En tanto, en el caso de las consecuencias psicológicas del estrés se pueden mencionar, el negativismo, la preocupación, tensión y depresión, manifestándose como miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida, siendo éstos los primeros trastornos en aparecer, que se aparejan con aquellos denominados psicosomáticos.

En referencia a las consecuencias cognitivas, la atención del sujeto se encuentra disminuida, se reduce el campo de la percepción, se manifiestan olvidos, se produce pensamiento poco afectivo, hay reducción en la capacidad de resolución de problemas y de aprendizaje. Tanto en las consecuencias fisiológicas como psicológicas se observan cambios conductuales en los sujetos, estos se refieren por ejemplo, al rendimiento y al desempeño en el trabajo, al absentismo y la movilidad laboral, al consumo excesivo de sustancias, más aquellas

repercusiones que se dan por fuera del espacio laboral (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008).

En un estudio realizado sobre dicha temática, se demostró que los episodios de problemas en la salud son más elevados entre los trabajadores manuales que entre los que no realizan dichas tareas. Del mismo modo se ha podido observar que los sujetos con carga laboral intelectual se ven mayormente más afectados por tensión nerviosa que aquellos sujetos que realizan tareas manuales (Caplan, 1975).

Otro dato a tener en cuenta es que la depresión ha sido asociada al estrés laboral (Roos, 2004) (Tennant, 2001) y el 8% de la depresión ha sido atribuida mundialmente a factores ambientales, en particular, al estrés ocupacional (Pruss-Ustun & Corvalán, 2006).

Otros factores relacionados a las consecuencias que apareja el padecimiento de estrés laboral pueden ser las referidas a aquellas inherentes a la seguridad laboral; es probable que al incrementarse cuestiones tales como la poca formación, o el trabajo a destajo, el sujeto se encuentre en situaciones que pueden poner en riesgo su seguridad e integridad física.

Hasta aquí hemos abordado las consecuencias negativas para los sujetos o trabajadores que padecen estrés laboral. Desde otra perspectiva, los empleadores de dichos sujetos también sienten las repercusiones de dicho trastorno. Es decir, cuando un sujeto padece estrés laboral se percibe un aumento en el ausentismo, llegadas tardes, reduce su productividad y desempeño, se reducen las ganancias, se produce un aumento en la tasa de accidentes e incidentes, aumento de casos de violencia por consiguiente un aumento en los costos de manutención de los empleados en dicha situación. Es por ello que la prevención del estrés en el lugar de trabajo trae aparejado un doble beneficio tanto para el sujeto que lo padece como para el empleador (Oficina Internacional del Trabajo, 1984).

Un dato que aporta la OMS, estima que a nivel mundial solo entre el 5 y 10 % de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y el 50% de los trabajadores en países industrializados tienen acceso a servicios de salud

ocupacional adecuados. (Organisation Mondiale de la Santé. Luttman, A., Jäger, M. and Griefahn, B., 2003)

## 2. 6. Prevención del estrés laboral

Al hablar de prevención de estrés en el lugar de trabajo se pueden identificar tres tipos de formas preventivas (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008)

1- Prevención primaria: Que pretende reducir los niveles de estrés a través de:

- Ergonomía.
- Definición responsable del puesto de laboral.
- Mejora de la estructura y la gestión organizacional.

2- Prevención secundaria: que pretende reducir los niveles de estrés mediante:

- Instrucción y preparación de los sujetos

3- Prevención terciaria: que pretende reducir los efectos del estrés a través de:

- Mejora de sistemas de gestión más perceptivos, con mayor capacidad de respuesta y de la asistencia de servicios de salud.

### 2.6. a. Características del trabajo bien definido

Cuando un puesto de trabajo se encuentra planificado y estructurado con antelación, son múltiples los beneficios que pueden percibirse, no solo para el empleado quien podrá observar beneficios en cuanto a los posibles estresores, sino también para los empleadores, a quienes le retribuirá a futuro por las múltiples causas negativas que conlleva un agente de trabajo que sufra estrés.

A continuación se desarrollaran brevemente algunas de las características que hacen a un trabajo bien definido y que en resumidas cuentas será facilitador de un clima laboral estable que permita a sus empleados desarrollar sus tareas en un ámbito más saludable. (Leka & Griffiths, 2004)

- Es importante tener en cuenta el proporcionar a los trabajadores clara información sobre las prácticas, estructura y finalidad de su puesto y la organización para cual desempeñen su trabajo.
- Los atributos personales de cada empleado deben en lo posible, coincidir con las necesidades de cada puesto laboral.
- Se debe proporcionar la capacitación necesaria.
- Los directivos deben comunicarse con los trabajadores, prestar atención a las demandas de éstos y que perciban que han sido escuchados.

## CAPITULO III

### TRABAJO A TURNOS

#### 3.1. Definición

El tiempo que los sujetos le dedican al trabajo es una de las variables de las condiciones laborales que conlleva más repercusiones directas en el quehacer diario de los sujetos, ya que dependiendo de cómo se conforme el trabajo a turnos puede afectar la calidad del trabajo y la calidad de vida fuera de este.

Según, Corlett y colaboradores (Corlett, Queinnec, & Paoli, 1989), se definen los diferentes tipos de trabajo de la siguiente manera:

- Normal: Es aquel tipo de labor que conlleva ocho horas diarias, una de las cuales está dedicada al almuerzo. Este tipo de trabajo suele fluctuar entre las 7-9 y las 18-19 horas.
- Trabajo a turnos: Es aquel que conlleva un desarrollo en diferentes grupos que se suceden, donde cada uno de estos grupos cumple en su totalidad una jornada de trabajo de entre 16 y 24 horas por día. Dentro de esta tipología existen diferentes tipos de organización a tener en cuenta:
  - Sistema discontinuo: la labor se interrumpe por lo general a la noche y los fines de semana. Presupone, dos turnos laborales uno por la mañana y otro por la tarde.
  - Sistema semi- continuo: la labor se irrumpe en la semana. Presupone tres turnos laborales, el de mañana, tarde y noche, con francos los días domingo.
  - Sistema continuo: la labor es realizada en forma permanente. Los puestos de trabajo se encuentran cubiertos durante todo el día y durante toda la semana. Dicho sistema presupone más de tres turnos. Aquí es donde se introduce el turno nocturno, el cual por lo general conlleva horarios que oscilan entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana.

El trabajar en un sistema de turnos presupone, a largo plazo, un influjo negativo en la salud. Pero del mismo modo que en el estrés, no todos los sujetos

expuestos a un mismo sistema de horario laboral responden a éste de la misma forma. La tolerancia a trabajar en un sistema de turnos tiende a presentar variaciones en función de las diversas variables individuales, familiares, sociales, laborales e indudablemente con el propio sistema de trabajo a turnos (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000).

Desde esta perspectiva, son varios los factores claramente identificados como estresores Peiró (2002):

- a) el ambiente físico
- b) las demandas del trabajo
- c) los contenidos del trabajo
- d) el desempeño de roles, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la carrera
- e) las nuevas tecnologías
- f) las fuentes extra organizacionales.

En concreto, los turnos rotativos forman parte de las demandas estresantes del trabajo (Peiró & Prieto, 2002).

En este sentido, existe una estrecha relación entre el trabajo en un sistema de turnos rotativos y el estrés laboral. El constante proceso de adaptación al que se ven sometidos este tipo de trabajadores supone una fuente constante de estrés. A medida que transcurre el tiempo, la continua activación del organismo trae como consecuencia problemas en la salud. De hecho, los trastornos físicos más frecuentes en las personas que trabajan en turnos rotativos son los gastrointestinales y los cardiovasculares (Peiró J. M., 1992).

Desde el punto de vista psicosocial, el trabajo por turnos, y especialmente el nocturno, provoca una alteración en el ámbito familiar y social. Estos trabajadores constituyen una minoría y por lo tanto, se ven forzados a ajustar su horario al del resto de la sociedad. Todo ello, puede ser una fuente importante de conflictos (problemas en la relación de pareja, escaso contacto con los hijos, incompatibilidad de horarios con los amigos, problemas para disfrutar del tiempo

libre, entre otros). Se produce, en definitiva, una disminución de la calidad de vida (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000).

En cualquier caso, todas estas dificultades para mantener las relaciones sociales y familiares habituales provocan, a su vez, efectos negativos en la pareja y en el cuidado de los hijos. La ausencia de un horario familiar común, en el que coincidan las horas dedicadas al descanso y a los momentos de ocio, impide, en muchas ocasiones, el establecimiento de una programación familiar adecuada. Asimismo, por lo referido a las relaciones de pareja, puede ser relativamente habitual la disminución de la frecuencia de las relaciones sexuales: la «mañana» de uno es la «noche» del otro, el «descanso» de uno es el «cansancio» del otro.

Según el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente, y Salud (ISTAS), el trabajo a turnos exige mantener al sujeto en actividad en momentos en que necesita detención y a la inversa. Además, lo instalan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple trastorno entre los tiempos de trabajo, biológico, familiar y social (Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente, y Salud).

Tomando en cuenta la diferenciación que plantea Costa (1996), las características, que influyen en la tolerancia del trabajo a turnos, a tener en cuenta son las siguientes: (Costa, 1996)

- Características individuales: Estas pueden ser edad, sexo, cantidad de años efectuando trabajo a turnos, rasgos de personalidad, estructura de ritmos circadianos, hábitos alimentarios y hábitos del dormir.
- Características familiares: En ellas se incluye; estado civil, cantidad de hijos, edad de hijos, nivel social y económico, tipo de trabajo de la pareja, actitudes y actividades propias de la familia en cuestión.
- Características sociales: Tales como el mercado laboral, tradición de trabajos por turnos en la comunidad, actividades de recreo, sostén social y actitudes de la sociedad.
- Características laborales: Aquí se encuentran, sector de trabajo, horas de trabajo, contexto de trabajo, tipologías del puesto de trabajo, nivel de

ingresos, cualificación, bienestar en el trabajo, oportunidad para el progreso de la carrera y relaciones humanas.

- Características de los turnos: turnos continuos o semi continuos, turnos rotativos o permanentes, dirección de la rotación, duración del ciclo de turnos, número de noches consecutivas, número de noches por año, fines de semana libres por cada ciclo de turnos, horario de iniciación y de la finalización del turno.

### 3.2. Problemáticas del trabajo a turnos

En el trabajo a turnos se pueden identificar efectos negativos para la salud de los sujetos, los mismos pueden observarse en tres niveles a saber: En primer lugar se ve afectado el equilibrio biológico, por el desfasaje de los ritmos del organismo, los cambios del sueño y la alimentación. Por otro lado se pueden observar modificaciones en la vida social, donde se incluye a la familia. Y en el tercer nivel se habla desde el punto de la ergonomía. Al planificar el trabajo a turnos es de suma importancia que estos tres niveles sean tenidos en cuenta.

#### 3.2. A. Ritmos biológicos

Los ritmos biológicos del organismo en los seres humanos son aquellos donde las funciones fisiológicas prosiguen en repeticiones por ciclos y de forma regular. Dichos ritmos presentan diferentes clasificaciones. En tanto los ritmos biológicos ultradianos son aquellos que superan las 24 horas, los ritmos circadianos o nictamerales, son aquellos que prosiguen un ritmo de 24 horas. Del mismo modo se encuentran los ritmos infradianos, donde el ciclo es inferior a las 24 horas (Peiró J. M., 1992).

Al hablar de trabajo a turnos, los ritmos circadianos son los más afectados y por dicha razón los más tenidos en cuenta dentro de la temática planteada. Dicho ritmo biológico concuerda con los estados de sueño y vigilia, encontrándose más activo durante el día. En tanto el trabajo a turnos, por lo general, fuerza a un

cambio en dichos estados de sueño y vigilia, en consecuencia los ritmos biológicos se desnivelan. Dicha modalidad de trabajo obliga a los sujetos a cambiar su ciclo normal de descanso, forzando al organismo a concordar sus funciones. Ello conlleva un cambio a nivel de las funciones físicas, que se incrementa con la cantidad de noches que el sujeto trabaja, pero que nunca llega en su totalidad a ser completado. (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008)

### 3.2. B. Rutinas de alimentación

Un desperfecto a nivel orgánico que se manifiesta como una de las primeras alteraciones producidas por el trabajo a turnos es la modificación en los hábitos de alimentación. Los sujetos requieren al menos de tres comidas al día, es necesario que las mismas aporten un cierto grado calórico y que las mismas se incorporen en menor o mayor medida en horarios regulares. La tipología de trabajo a la que hacemos mención impide que la cantidad, calidad y ritmo de las ingestas sea la adecuada. De ello pueden desprenderse determinadas manifestaciones del organismo a nivel gastrointestinal provocando una diversidad de afecciones (Oficina Internacional del Trabajo, 1984).

### 3.2. C. Rutinas del sueño

Otras de las manifestaciones a nivel orgánico que produce el trabajo a turnos son las alteraciones en los ritmos circadianos, por lo tanto en el sueño. Este comprende dos fases: Sueño lento por un lado y sueño rápido por el otro.

Durante la primera de las fases se da aquello que se denomina como una primera etapa de sueño ligero y una segunda etapa de sueño profundo. Este tipo de descanso provee al organismo de recuperación física, ya que en él, el tono muscular disminuye. La fase de sueño rápido, es la encargada de permitir la recuperación a nivel psíquico, aquí se produce la actividad onírica, se acrecientan las constantes fisiológicas, metabólicas y al nivel de glándulas endócrinas.

Para que el organismo realice una recuperación de la fatiga que produce el desgaste diario, es necesario que los sujetos duerman, con excepción de variantes individuales, alrededor de 7 horas por día durante el periodo nocturno, de forma que puedan llevarse a cabo todas las fases del sueño. En el trabajo a turnos esto no es posible, ya que los ritmos de sueños se ven modificados, no pudiéndose adaptar plenamente al cambio. Dicha situación favorece la acumulación de fatiga, provocando con ello la aparición del síndrome de fatiga crónica, estado que a esas alturas se puede considerar como patológico y que además conlleva otro tipo de afecciones tales como dolores de cabeza, irritabilidad, temblores, depresión, problemas gastrointestinales, náuseas, y problemas en el aparato circulatorio (Oficina Internacional del Trabajo, 1984).

### 3.2. D. Vida Social

La organización social actual, en la gran mayoría de las culturas occidentales, está pensada de forma tal que las personas trabajen en horarios habituales, dado que se basan en una cultura social diurna, donde las actividades diarias están programadas socialmente en bloque de tiempo. En ello deriva que el trabajo no significa únicamente el resignar una cantidad de horas.

El tiempo libre es valorizado por la mayoría de los sujetos en tanto posibilita la realización de tareas personales, domésticas y llevar a cabo intereses personales además de promover el desarrollo con el resto de los actores sociales. El trabajo a turnos dificulta este tipo de actividades, ya que limita una gran cantidad de interrelaciones en la vida del sujeto, como por ejemplo la vida familiar, donde la organización del tiempo se realiza de manera dispar y la relación diaria resulta interceptada. Se reducen las oportunidades de realizar y participar en actividades sociales y el tiempo libre es empleado para la realización de actividades individuales.

Por estas razones el trabajo a turnos está visto, por la sociedad, como extraño, ya que las personas que lo desempeñan se encuentran separadas en relación al resto de la sociedad, produciendo, la gran mayoría de las veces, la

sensación de aislamiento por parte de quienes experimentan dichos horarios laborales. Esta es una de las causas que obstaculiza la adaptación al horario laboral por turnos. (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000)

### 3.2. E. Actividad profesional

Los factores mencionados en párrafos anteriores promueven una serie de consecuencias negativas en torno a la realización efectiva del trabajo, se presentan entonces una serie de cuestiones tales como el aumento de errores, problemas para mantener la atención, captar y ejecutar con rapidez y eficiencia la información. Por lo general en los turnos nocturnos se obtienen menores índices de rendimiento (Oficina Internacional del Trabajo, 1984).

### 3.3. Tendencias en el ámbito del trabajo a turnos

A consecuencia de las nuevas tecnologías, se hace posible que muchas actividades se desarrollen en cualquier momento del día. En la cultura que predomina, sobre todo en los países de occidente, se requiere que los servicios tengan una prestación de 24 horas. Dichos servicios indispensables son, por ejemplo: La seguridad pública, policía, y bomberos, empresas de servicios públicos, tales como asistencia médica, transporte, energía eléctrica, agua, teléfono y otras empresas donde el proceso productivo dura más de 8 horas diarias y debe operar de forma continua. Dado que esta multiplicidad de industrias operan durante todo el día y toda la noche, es que otro tipo de servicios han ampliado sus horarios de atención para acaparar al mercado que vive de noche.

Las organizaciones responsables toman en cuenta ciertos factores para el buen funcionamiento de la duración de la jornada laboral por turnos; algunos de los que representan mayor relevancia son: (INSHT, 2001 b)

- El estado de salud de los trabajadores
- La edad de los sujetos.

- Las exigencias del puesto laboral.
- Los riesgos a los que se exponen, dependiendo del tipo de labor.
- El tiempo en que el trabajador tarda en ingresar al puesto de trabajo desde que sale de su casa hasta que ocupa el puesto.
- Las obligaciones familiares del mismo.

## CAPITULO IV

### DATOS EPIDEMIOLÓGICOS Y ESTADÍSTICOS

Para contextualizar y comprender el fenómeno de estrés laboral y las consecuencias del trabajo a turnos, a continuación se podrán visualizar los resultados de diferentes investigaciones que dan cuenta de la problemática expuesta.

#### 4.1. Estés y trabajo a turnos en cifras.

- El 50% de los trabajadores en países industrializados consideran que su trabajo es mentalmente desgastante. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)
- Cada año hay alrededor de 120 millones de lesiones como resultado de accidentes de trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)
- Una salud ocupacional precaria y una capacidad reducida para trabajar en los trabajadores puede ocasionar pérdidas económicas del 10 y hasta un 20 % del Producto Bruto Interno de un país. (Organización Mundial de la Salud)
- El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afecta anualmente a cuarenta millones de trabajadores y supone para los países miembros un costo de 20.000 millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad; en Estados Unidos ha llegado hasta los 150.000 millones de dólares.
- El informe “Mental Health in the Works Place: Introduction”, preparado por la Organización Internacional del Trabajo, señala que aunque los índices de inestabilidad mental son complejos y se dan grandes diferencias entre los países, en cuanto a las prácticas laborales, ingresos y condiciones de trabajo, parece que hay elementos comunes que vinculan la alta incidencia de estrés laboral a los cambios que se producen en el mercado de trabajo, debido a la globalización económica. Los problemas de salud mental en

Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido han aumentado hasta el punto que 1 de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)

- Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral. (INSHT, 2001 b)
- En una encuesta patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16.000 trabajadores de los 15 países miembros, de entonces, en la Unión Europea el 42% indicaba que su ritmo de trabajo es demasiado alto. Y en la IV Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo (INSHT) realizada en el 2000, se señala que el 5% de los trabajadores presentó sintomatología de estrés, y en el mismo sentido, la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en el 2003, un porcentaje similar, el 5,3% de los trabajadores presentó síntomas compatibles con el estrés. (INSHT, 2005)
- También se ha afirmado que el 22% de los trabajadores de la Unión Europea padece estrés, que éste provoca el 55% del absentismo laboral, y que tiene su origen en las precarias formas de contratación, en la inseguridad, en el desarrollo intenso de la actividad, en una excesiva exigencia emocional, en la violencia que genera el trabajo y en el desequilibrio entre la vida profesional y personal (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2007).
- En Estados Unidos, los costos del estrés laboral se calculan en 200.000 millones de dólares al año; en el Reino Unido, los datos oficiales elevan los costos del estrés laboral al 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB). Aunque no se dispone de datos oficiales referentes a Europa, las estimaciones se asemejan a las del Reino Unido. (INSHT, 2001 b)
- Los sectores de actividad más afectados fueron los de Industria, Servicios, y de la Construcción, y las ramas de actividad más afectadas resultaron ser las de la Administración/Banca, Servicios Sociales y otros servicios. El factor doble presencia, es decir, que las mujeres aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen realizar y se responsabilizan de la mayor

parte del trabajo familiar y doméstico, esto puede conllevar que las mujeres sean más propensas a sufrir estrés laboral que los hombres. (Martínez Plaza, 2007).

## CAPITULO V

### DISEÑO

#### 5.1. Tipo de Investigación

Cuantitativa. Descriptiva y Correlacional. Transversal. Cuasi experimental.  
Fuente de datos: Primaria.

#### 5.1. A. Materiales y Métodos

##### Participantes

La población estudiada comprende aquellos sujetos que desempeñan sus tareas laborales en la compañía aeronáutica Aerolíneas Argentinas en horarios rotativos, es decir, horarios no convencionales en cualquiera de sus variantes, ya sea que perciban rotaciones nocturnas, trabajo a turnos, etc. en el Aeropuerto Ministro Pistarini (Ezeiza) en los meses de septiembre y octubre de 2011. Asimismo como grupo control se utilizaron sujetos que desempeñan sus tareas laborales dentro de la misma compañía aérea en horarios convencionales, es decir, con un ritmo semanal (Lunes a Viernes) y con una carga horaria de hasta nueve horas laborales diarias.

##### Instrumento

Con el fin de obtener los diferentes niveles de estrés de cada uno de los grupos mencionados se utilizó como Instrumento de recolección de datos el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OMS-OIT. Dicho instrumento es validado y estandarizado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (Llaneza Álvarez, J. 2009); el mismo consta de veinticinco ítems con frases, auto descriptivo, relacionado con los estresores laborales (ver Anexo), agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se deberá indicar con una escala Likert, con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando él número que mejor la describa.

La valoración que proponen los autores para puntuar y evaluar los resultados de los niveles generales de estrés se refleja en el siguiente cuadro.

(Tabla 1.1)

RESULTADOS DE LA PUNTUACIÓN
-----------------------------

Tabla de Niveles de Estrés Laboral	
Nivel de Estrés	Puntaje Alcanzado
Bajo	Menos de 90
Intermedio	91- 117
Estrés	118- 153
Alto	Más de 154

(Tabla 1.1)

Del mismo modo para la puntuación de los diferentes estresores, los ítems agrupados son los siguientes:

- 1) Clima organizacional: Conjunción de ítems 1, 10, 11, 20.
- 2) Estructura organizacional: Conjunción de ítems 2, 12, 16,24

- 3) Territorio organizacional: Conjunción de ítems 3, 15,22
- 4) Tecnología: Conjunción de ítems 4, 14,25
- 5) Influencia del líder: Conjunción de ítems 5, 6, 13,17
- 6) Falta de cohesión: Conjunción de ítems 7, 9, 18,21
- 7) Respaldo del grupo: 8, 19, 23

Para los estresores agrupados en los puntos 1), 2), 5), 6), proponen un rango de estrés que va desde los 4 puntos y 28 puntos; y para los estresores agrupados en los puntos 3), 4), 7), proponen un rango de estrés que va desde los 3 puntos hasta los 21 puntos.

La valoración que proponen los autores para puntuar los diferentes niveles de estrés en cada uno de los siete nuevos ítems agrupados se refleja en la tabla siguiente. (Tabla 1.2.a y 1.2.b)

(Tabla 1.2.a)

Tabla de Niveles de Estrés Laboral para los Ítems Agrupados 1, 2, 5, 6	
Nivel de Estrés	Puntaje Alcanzado
Bajo	4–9
Intermedio	10- 15
Estrés (	16 – 21
Alto T	22 – 28

a

(Tabla 1.2.b)

Tabla de Niveles de Estrés Laboral para los Ítems Agrupados 3, 4, 7	
Nivel de Estrés	Puntaje Alcanzado
Bajo	3–8
Intermedio	9 – 12
Estrés	13 – 17
Alto	18 – 21

Los factores estresantes a los que se hace mención en el cuestionario de la OMS/OIT se encuentran organizados en categorías, (Clima organizacional; Estructura organizacional; Territorio organizacional; Tecnología; Influencia del líder; Falta de cohesión; Respaldo del grupo) e indican cuales son las áreas en que los sujetos perciben mayor incomodidad en el ámbito laboral, siendo ellas individualmente o en su conjunto, posibles causales de estrés.

La aparición de niveles altos de reacción negativa o positiva en dichos estresores no arroja per sé datos acerca de los niveles de estrés sino que revela cuales son los factores que hacen propensos a los sujetos a la vivencia subjetiva de este.

Como derivado a continuación se brinda un análisis basado en la presencia mayoritaria de los diversos estresores en las diferentes poblaciones y cuál es su porcentaje de incidencia sobre estos.

Se tendrán en cuenta aquellos que se manifiesten de forma asidua independientemente de los niveles que se alcancen (Bajo, Intermedio, Estés, Alto), dado que ello permitirá visualizar el contraste de estresores en los diferentes grupos.

Es propicio mencionar, que si bien en el siguiente análisis no se efectúa una medición cuantitativa del estrés, analizándose sólo las posibles causales de este, los niveles de medición de los diferentes estresores no alcanzaran resultados máximos, siendo que la muestra no fue reactiva a grados elevados, dejándose ver en muy escasos ítems la posibilidad de aparición del mismo. De todas formas y con el fin de efectuar posibles conjeturas se analizan los estresores en su relación a la muestra en forma de tendencia.

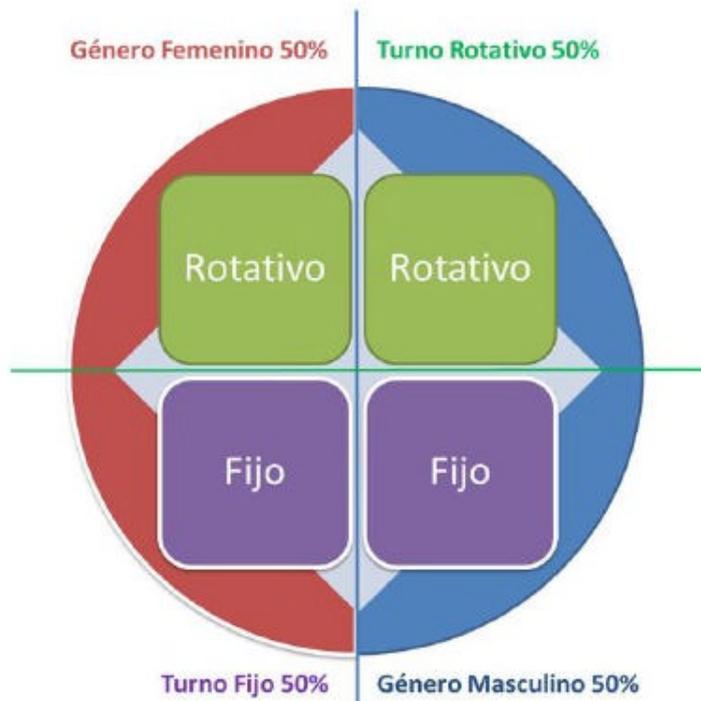
#### Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se utilizó el Paquete Estadístico para el Estudio de las Ciencias Sociales (SPSS 17). Para complementar los datos de la investigación se utilizó el programa Microsoft Excel.

## 5.2. Resultados

### Composición de la Muestra

La muestra (N=120) se compone de sujetos con diversidad de régimen laboral pertenecientes a la empresa aeronáutica Aerolíneas Argentinas el margen de error es  $\pm 8,95$ . Dado que la misma es una muestra Probabilística con un subtipo por cuotas equilibrado en 2 variables clasificatorias “Género” & “Turno”, es que de los 120 sujetos, 50% desempeñan sus tareas laborales en horarios rotativos y el restante 50% desempeñan sus tareas en horarios laborales fijos. Del mismo modo un 50% de la muestra está comprendido por mujeres y el 50% restante por hombres. La representación gráfica sería la siguiente.



				Recuento	% del N	
Sexo del trabajador	Femenino	Horario laboral	Rotativo	30	25,0%	
			Fijo	30	25,0%	
	Masculino	Horario laboral	Rotativo	30	25,0%	
			Fijo	30	25,0%	
				Total	120	100,0%

Tabla 1: Segmentación de la muestra

## Estadísticos Descriptivos

### Estadísticos

Nivel de Estrés

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		85,9250
Mediana		83,0000
Moda		77,00
Desvío típico		25,97839
Mínimo		39,00
Máximo		156,00

Tabla 2: Nivel de Estrés General – Estadísticos Descriptivos

De la tabla nro. 2, se desprende que el nivel de Estrés general que presentan los empleados de la empresa aeronáutica Aerolíneas Argentinas que desempeñan sus funciones en el aeropuerto Ministro Pistarini (Ezeiza), los meses de septiembre y octubre de 2011 es de 85,92. Dado que el valor es  $< 90,2$  según el instrumento se considera que el nivel de estrés es Bajo.

Este resultado permite responder al primer interrogante científico.

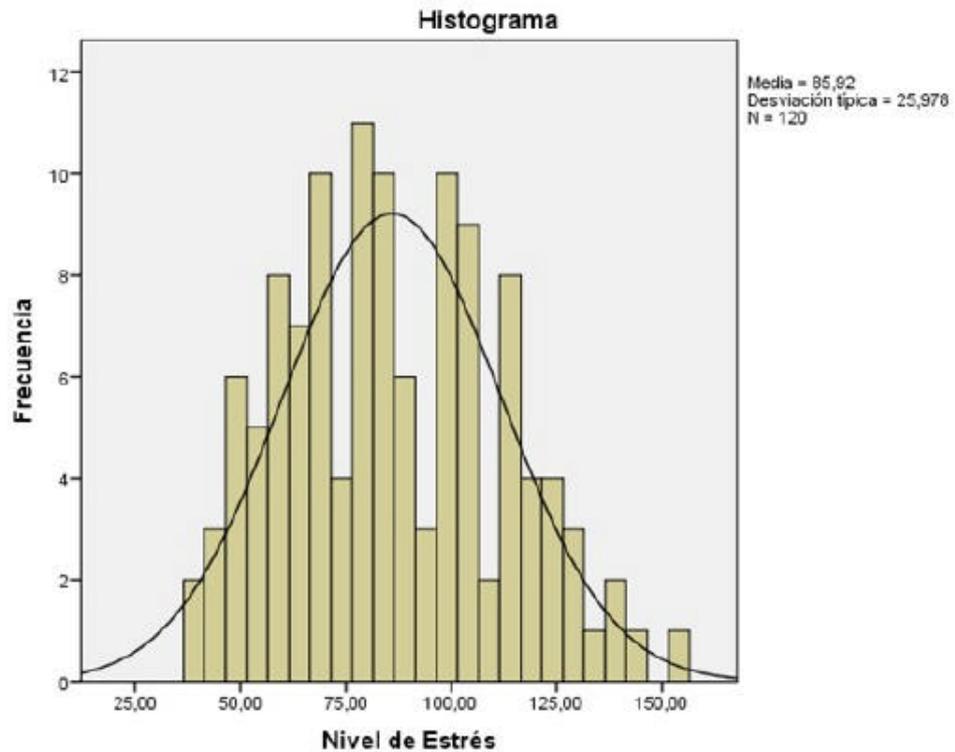


Gráfico n° 1: Distribución de los datos Simétrica y Leptocúrtica

En cuanto a los datos, se puede observar que se distribuyen de manera simétrica, se observa una gran concentración de valores en la parte central (esto se denomina: Leptocúrtica)

Comparación del Nivel de Estrés según la variable clasificadora Turnos

Estadísticos de grupo

	Horario laboral	N	Media	Desviación típica	Error típico de la media
Nivel de Estrés	Rotativo	60	95,7167	22,73658	2,93528
	Fijo	60	76,1333	25,48011	3,28947

Tabla 3: Nivel de Estrés Comparado según variable "Turnos"

Se puede observar claramente que el turno rotativo presenta un nivel de estrés intermedio (90,3 – 117,2) mientras que el turno fijo presenta un nivel bajo de estrés (< 90,2).

Para determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa en el promedio del nivel de Estrés de acuerdo a las categorías Turnos, se utilizará la prueba T para muestras independientes.

#### Prueba de muestras independientes

		Nivel de Estrés		
		Se han asumido varianzas iguales	No se han asumido varianzas iguales	
Prueba de Levene para la igualdad de varianzas	F	1,047		
	Sig.	,308		
Prueba T para la igualdad de medias	t	4,442	4,442	
	gl	118	116,501	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	Diferencia de medias	19,58333	19,58333	
	Error típico de la diferencia	4,40868	4,40868	
	95% Intervalo de confianza para la diferencia	Inferior	10,85294	10,85178
		Superior	28,31372	28,31489

Tabla 4: Nivel de Estrés Comparado según variable "Turnos" Prueba de Levene y Prueba T

A la izquierda de la tabla se puede observar la prueba de Levene para la igualdad de varianzas donde este, al no ser estadísticamente significativo, se acepta la hipótesis de que las varianzas entre grupos son similares.

La significación bilateral es de .000 por lo que puede sostenerse que entre grupo de Turno Fijo y el Grupo de Horarios Rotativos difieren con resultados estadísticamente significativos en cuanto al nivel de Estrés Laboral.

Comparación del Nivel de Estrés según la variable clasificadora Género

Estadísticos de grupo

	Sexo del trabajador	N	Media	Desviación típico	Error típico de la media
Nivel de Estrés	Femenino	60	85,4833	25,63928	3,31002
	Masculino	60	86,3667	26,52212	3,42399

Tabla 5: Nivel de Estrés Comparado según variable "Género"

Así como en la tabla 4 se podía observar claramente una diferencia en cuanto al Estrés en relación a los turnos, en este caso, la diferencia entre resultados es decimal.

Prueba de muestras independientes

		Nivel de Estrés		
		Se han asumido varianzas iguales	No se han asumido varianzas iguales	
Prueba de Levene para la igualdad de varianzas	F	,018		
	Sig.	,895		
Prueba T para la igualdad de medias	t	-,185	-,185	
	gl	118	117,865	
	Sig. (bilateral)	<b>,853</b>	,853	
	Diferencia de medias	-,88333	-,88333	
	Error típico de la diferencia	4,76234	4,76234	
	95% Intervalo de confianza para la diferencia	Inferior	-10,31407	-10,31418
		Superior	8,54740	8,54752

Tabla 6: Nivel de Estrés Comparado según variable "Género" Prueba de Levene y Prueba T

En este caso se puede observar también que la prueba de Levene para la igualdad de varianzas no es estadísticamente significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis de que las varianzas entre grupos son similares.

Sin embargo la Significación bilateral es de .853 por lo que puede sostenerse que entre grupo Hombres y Mujeres NO difieren con resultados estadísticamente significativos en cuanto al nivel de Estrés Laboral.

Respuesta a las 2 preguntas científicas restantes

Se encuentran diferencias significativas entre los turnos laborales, pero no así con la variable género.

Análisis de la Media Según las 7 Dimensiones del Instrumento

	Media	Nivel
Clima organizacional	15,96	Estrés
Estructura organizacional	13,69	Intermedio
Falta de cohesión	13,24	Intermedio
Influencia del líder	12,50	Intermedio
Tecnología	11,98	Intermedio
Territorio organizacional	9,58	Intermedio
Respaldo del grupo	8,97	Intermedio

Tabla 7: Nivel de Estrés Según Dimensiones

Seis (6) dimensiones presentan un nivel de Estrés Intermedio para la totalidad de muestra, mientras que “Clima Organizacional” es una dimensión que se eleva, por encima del resto, indicando Estrés. De este resultado se desprende que los empleados están necesitando mejoras en las condiciones ambientales de trabajo.

Análisis de la Media Según las 7 Dimensiones del Instrumento comparando la variable Turnos

Rotativo				Fijo	
Clima organizacional	18,08	Estrés	Inter	13,83	Clima organizacional
Estructura organizacional	15,10	Inter	Inter	12,28	Estructura organizacional
Territorio organizacional	10,53	Inter	Inter	8,63	Territorio organizacional
Tecnología	13,97	Estrés	Inter	10,00	Tecnología
Influencia del líder	13,88	Inter	Inter	11,12	Influencia del líder
Falta de cohesión	14,40	Inter	Inter	12,08	Falta de cohesión
Respaldo del grupo	9,75	Inter	Inter	8,18	Respaldo del grupo

Tabla 8: Nivel de Estrés Comparado Según Dimensiones. Turnos

El turno rotativo presenta Estrés en 2 dimensiones “Clima Organizacional” y “Tecnología”, mientras el nivel de Estrés en el turno fijo se mantiene constante.

Análisis de la Media Según las 7 Dimensiones del Instrumento comparando la variable Género

Femenino				Masculino	
Clima organizacional	15,85	inter	Estrés	16,07	Clima organizacional
Estructura organizacional	12,97	inter	inter	14,42	Estructura organizacional
Territorio organizacional	9,82	inter	inter	9,35	Territorio organizacional
Tecnología	12,02	inter	inter	11,95	Tecnología
Influencia del líder	12,80	inter	inter	12,20	Influencia del líder
Falta de cohesión	13,28	inter	inter	13,20	Falta de cohesión
Respaldo del grupo	8,75	inter	inter	9,18	Respaldo del grupo

Tabla 9: Nivel de Estrés Comparado Según Dimensiones. Género

La dimensión que genera mayor estrés en los varones, es el “Clima Organizacional”.

## Análisis Profundo

Si se toman las siete (7) dimensiones que propone el instrumento y se busca la afirmación que más estrés generaba, tomando como recuento el puntaje bruto de las respuestas, los resultados son los siguientes

Dimensión	Estresor	Valor
Clima	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	524
Estructura	La estructura formal tiene demasiado papeleo	521
Territorio	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	536
Tecnología	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	499
Influencia del líder	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	418
Falta de cohesión	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	466
Respaldo del grupo	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	378

Tabla 10: Elementos más estresores según dimensión.

## CONCLUSIONES

El Estrés laboral se ha transformado en una temática de alta preocupación en los países en desarrollo, ya que trae aparejado consecuencias negativas tanto para la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el rendimiento y la productividad para la empresa o entidad donde los mismos desempeñen sus funciones.

De la evaluación estadística realizada se puede concluir en primer término que: los niveles de Estrés Laboral en la totalidad de la muestra brindan como resultado un nivel Bajo. Sin embargo al comparar los niveles de Estrés entre empleados con turnos laborales rotativos y fijos se evidenciaron diferencias significativas, siendo los empleados de turnos rotativos quienes alcanzan un nivel de Estrés Intermedio, por sobre los fijos entre quienes se destaca un nivel de estrés Bajo.

De todos modos queda planteada la posibilidad de realizar nuevas exploraciones locales con mayor pertinencia sobre el tema turnicidad, ya que las variables turno y estrés relevan correlación.

En cuanto al análisis de los estresores que afectan de forma directa a los empleados del presente estudio, se supo por medio del análisis de datos recolectados que el Clima Organizacional es la dimensión que más preocupa al conjunto de los sujetos. Específicamente a los trabajadores del género masculino, quienes representan los puntajes más significativos en dicha área.

Asimismo la dimensión anterior, Clima Organizacional, junto con la dimensión Tecnología se imponen como fuente de estrés en los empleados rotativos. Se hace visible entonces, que las preocupaciones de los sujetos que desempeñan sus funciones en dichos horarios pertenecen al ámbito de la funcionalidad en el desarrollo de la labor. No así a las relaciones interpersonales, como las cadenas de mando, jerarquías y el conjunto de interacciones que se suceden con los grupos de trabajo.

Al llevar a cabo el análisis que permitiese revelar si las variables género y estrés laboral poseían algún tipo de correlación significativa o no entre sí, se observó que estas no la poseen, siendo que los sujetos de los géneros femenino y masculino perciben las presiones laborales de manera similar. Quizá ello se deba a la propensión hacia la igualdad de géneros de los últimos años donde los roles tienden, cada vez más, a desestructurarse y ambos realizan tareas similares, tanto en el ámbito laboral como en otros.

Este sistema de trabajo por turnos, actúa como un factor de riesgo que favorece el desarrollo de determinadas alteraciones. Desde el rastreo teórico se pudo visualizar como este régimen puede actuar como estresor en sí mismo por la repercusión en los ritmos biológicos y las diversas problemáticas sociales que trae aparejado, teniendo correlato con lo observable en la muestra estudiada.

Como consideración final y a sabiendas de cuáles son las dimensiones que afectan de forma más asidua al personal de la empresa, resulta ineludible un procedimiento de acción que tienda a disminuir el Estrés a un grado saludable y adaptativo.

Un aspecto fundamental radica en la posibilidad de prevenir este tipo de alteraciones y sus consecuencias desfavorables para la salud física y psíquica, para ello cobran importancia el desarrollo de programas que contemplen entre otros capacitación continua y de afrontamiento dirigidos a los representantes de recursos humanos, empleadores, gerentes, mandos medios y asimismo a los trabajadores. De igual manera, se muestra necesaria la creación de un marco de desarrollo laboral integral que incluya los factores de riesgo psicosocial como eje central.

Mientras existan transformaciones en las entidades laborales y sus entornos, también habrá cambios en cuanto a las problemáticas asociadas al Estrés a las que deben hacer frente los diferentes actores sociales. El estrés laboral es una situación desfavorable tanto para el sujeto que lo percibe como para el ámbito de trabajo que lo acompaña, por ello que el tener en cuenta las necesidades afectivas, emocionales y psicológicas de los sujetos, promover las

relaciones interpersonales, el trabajo en equipo e impulsar el trabajo multidisciplinario que incluya la participación de psicólogos laborales en las áreas de conducción y planificación, consiguen ser factores contrarrestantes para quienes son propensos a su padecimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

Aerolíneas Argentinas. (s.f.). [www.aerolineas.com.ar](http://www.aerolineas.com.ar). Recuperado el 03 de octubre de 2011, de <http://www.aerolineas.com.ar/arg/main.asp?idSitio=AR&idPagina=2&idIdioma=es>

Caplan, R. y. (1975). Job demands and worker health. main effects and occupational differences. Washington: Department of health, education and Welfare.

Corlett, E., Queinnec, Y., & Paoli, P. (1989). La adaptación de los sistemas de trabajo por turnos. Dublín: Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.

Costa, G. (1996). El impacto sobre el trabajo nocturno en la salud. *Applied Ergonomics*, 27. 9-16.

Eisdorfer, D., & Elliot, C. (1982). *Estres y Salud Humana*. . New York: Springer.

Fernández-Montalvo, J., & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *revista de Psicopatología y Psicología Clínica.*, 207-222.

Friedman, M., & Rosenman, R. (1974). *Comportamiento de Tipo A y el Corazón*. New York: Knopf.

Harrison, R. (1978). Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work*. . Chichester: John Wiley & Sons.

Hombrados, m. I. (1997). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilización sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Serie protección de la salud de los trabajadores; N 6. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Karasek, R. y. (1990). *Healthy work stress productivity and reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

INSHT. (2001). *Estrés Laboral*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

INSHT. (2005). *Carga mental de trabajo: Diseño de tareas*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente, y Salud. (n.d.). ISTAS. Retrieved (2011), from <http://www.istas.ccoo.es/>

Jamal, M. &. (1997). Shiftwork, burnout and well-being: a study of Canadian nurses. *International Journal of Stress Management*, 4, 198.

Labrador, F., & Crespo, M. (1997). *Estrés. Trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie protección de la salud de los trabajadores; N 3. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

- Martinez Plaza, C. A. (2007). Estrés. Aspectos médicos. (2da. ed.). Madrid: Ministerio de Trabajos y asuntos sociales.
- Matteson, M. y. (1987). Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies. . San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Miller, L., & Dell Smith, A. &. (1993). This stress solution. An action plan to manage the stress in your life. New York: Pocket Books.
- Oficina Internacional del Trabajo. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo; N 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organisation mondiale de la Santé . Authored by: Luttmann A, Jäger M and Griefahn B. (2003). Preventing Musculoskeletal Disorders in the work place. Genova: OMS. Protecting Worker's Health Series No. %.
- Organización Mundial de la Salud. (n.d.). WHO. Retrieved Abril 22, 2011, from [http://www.who.int/occupational\\_health/en/oehstrategy.pdf](http://www.who.int/occupational_health/en/oehstrategy.pdf)
- Ortega Villalobos, J. (1999, Enero). Estrés y Trabajo. Ciudad de México, Distrito Federal, México.
- Payne, R. y. (1983). Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher. Journal of Vocational Behavior, 22, 136-147.
- Peiró, J. M. (1992). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema.

- Peiró, J., & Prieto, F. (2002). Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.
- Pruss-Ustun, A., & Corvalán, C. (2006). Preventing disease through healthy environments towards an estimate of the environmental burden of disease. Genova: Organización Mundial de la Salud.
- Roos, L. d. (2004). Depressie als beroepsziekte: identificatie van werkgerelateerde psychosociale risicofactoren uit de landelijke registratie en een systematisch literatuuronderzoek. TBV. 12, 365-71.
- Scarone, M., & Cedillo, L. (2006). Psychosocial Risk Factor among Telephone service Workers. A Study of the Interaction between Customer and Worker. Mujer, Trabajo y Salud. New Solutions.
- Selye, H. (1936). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. Neuropsychiatry Clin Neurosci. American Psychiatric Press, Inc., 10: 230-231.
- Selye, H. (1956). The Stress of life. New York: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1974). Estrés sin Distrés. Filadelfia: Lippincott Co.
- Siegrist, J. (1996). Stress work, self-experience, and cardiovascular disease prevention. En K. Orth-Gomér y N. Schneiderman (Eds.), Behavioral Medicine Approaches to Cardiovascular Disease Prevention. Mahwah, New Jersey: LEA.
- Smith, L., Roman, A., Dollard, M., & Winefield, A. y. (2005). Effort-reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular disease symptoms in a community sample. . Stress and Health, 21, 2, 113-128.

Temoshok, L., & Dreher, A. (1992). *The Tipe C Connection*. New York: Random House.

Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. . *Journal of Psychosomatic research*, 697-704.

Valdes, M., & De Flores, T. (1990). *Psicobiología del Estrés*. Barcelona: Martinez Roca.

# ANEXO CUESTIONARIO OMS-OIT

SEXO: M  F

Tipo de horario laboral: Rotativo:

Fijo:

CONSIGNA:

A continuación se detalla una lista de afirmaciones. Indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas en función de cómo está actuando en su vida.

Mediante la siguiente escala, marque con una cruz su grado de acuerdo con las ideas expresadas en cada enunciado, según como Ud. actúa o cree que actuaría ante esa situación:

- ✓ Nunca: 1
- ✓ Raras veces: 2
- ✓ Ocasionalmente: 3
- ✓ Algunas veces al mes: 4
- ✓ Frecuentemente: 5
- ✓ Generalmente: 6
- ✓ Siempre: 7

Recuerde contestar de la manera más sincera posible.

La encuesta es anónima y sus resultados son con fines de estudio universitario.

	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización en la cual trabaja.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
Muchas Gracias por su colaboración!							