



Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
**Unidad Iztapalapa**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA**

**TESINA:**

**LOS EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD FÍSICA DE  
SERVIDORES PUBLICOS DE LA COMISION NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Presenta:**

**MARIANA MARTINEZ DIAZ**

Asesora: Mtra. Alma Patricia Aduna Mondragón  
2019

## AGRADECIMIENTOS

### A MIS PADRES

Mamá, siempre a mi lado apoyándome, salvándome de mi misma, estando presente en cada logro cumplido, siendo como tú eres: la mejor mamá del mundo.

Papá, el mejor, apoyándome como siempre, haciéndome ver lo difícil pero hermosa que puede ser la vida, compartiendo patoaventuras en pláticas de mil horas...

Ambos corriendo a mí cuando los necesito, ambos cuidándome y regañándome en el momento justo, así es y será hasta que ya no tengan fuerzas y los cuidemos con el mismo amor y dedicación que nos dieron.

### A MIS HERMANOS

Laura, esa hermana que a veces quiero matar pero que sin ella me muero, la hermana con la que he compartido secretos, llanto, muchas risas y la que me tiene que soportar más que los demás en la casa... ¡Eres la mejor!

Daniel, el bebé de la casa, el que estoy viendo crecer y formarse como un hombre que valdrá la pena en todos aspectos, el hermanito latoso que quiero con todo mi corazón.

Todos como familia compartiendo penas y alegrías, amor y uno que otro grito, pero siempre siendo nosotros contra el mundo...

### A MIS ABUELOS

Abuelito, se me adelantó, ¡¡Pero aún así lo logré!! Que más me hubiera gustado, que me viera con título en mano...

A mi abuelita Ana, la única abuela que me queda. Que, a pesar de la distancia, está presente en mi vida. Espero ser un orgullo más para usted!.

### A MIS AMIGOS

Daniela, esa persona que vino a cambiar mi vida, la mejor amiga del mundo. A ti y tu familia que me han abierto las puertas de su casa, como un integrante más de ustedes.

Lizz, sin ti, mi estancia en la universidad hubiera sido horrible. Te quiero y agradezco al destino por haberte cruzado en mi camino.

A MI PROFESORA

Alma Patricia Aduna Mondragón

Sin usted, ésta ardua labor no hubiera sido posible, la respeto y admiro mucho, gracias por guiarme, gracias por sacar lo mejor de cada uno de nosotros, sus alumnos.

## ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACIÓN

### CAPÍTULO 1

#### EL ESTRÉS Y SU IMPACTO EN EL ÁMBITO LABORAL

1.1 Estrés .....	9
1.1.1 Teorías del estrés .....	11
1.1.2 Tipos de estrés.....	12
1.2 Estrés laboral .....	14
1.2.1 Estresores y síntomas.....	15
1.1.4 Síntomas.....	18
1.2.3 características individuales .....	20
1.2.3 Efectos del estrés laboral.....	21
1.2.5 Prevención .....	23

### CAPÍTULO 2

#### IMPORTANCIA DE LA SALUD FÍSICA EN EL AMBIENTE LABORAL

2.1 Salud .....	26
2.2 Modelo biopsicosocial de salud.....	28
2.3 Salud física.....	29
2.3.1 Factores que afectan la salud física.....	29
2.4 Salud ocupacional .....	31
2.4.1 ¿Qué determina la salud de los trabajadores?.....	33
2.4.2 Funciones de la salud ocupacional .....	34

2.5 Enfermedades en el trabajo .....	34
2.5.1 Enfermedades comunes .....	36
2.6 Estilo de vida saludable.....	37

### CAPÍTULO 3

#### METODOLOGÍA

3.1 Planteamiento del problema.....	38
3.2 Hipótesis.....	38
3.3 Definición de variables .....	38
3.3.1 Estrés laboral .....	38
3.3.2 Salud física.....	39
3.4 Tipo de estudio.....	39
3.5 Escenario .....	39
3.6 Unidades de análisis .....	39
3.7 Instrumentos de medición .....	40
3.8 Procedimiento de aplicación.....	40

### CAPÍTULO 4

#### DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Descripción y análisis.....	40
Conclusiones.....	54

#### BIBLIOGRAFÍA

#### ANEXOS



## RESUMEN

El término estrés fue introducido al campo de la salud por Hans Selye, quien lo explicó como una respuesta biológica de los organismos para adaptarse a distintas situaciones. Fue él quien desarrolló el modelo del Síndrome de Adaptación General para explicar la adaptación de los organismos al estrés, mediante tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento.

Existen diferentes tipos de estrés que, dependiendo de la situación se pueden presentar: estrés agudo (momentáneo), subagudo ((duración media) y crónico, este último el más peligroso por tratarse de un punto de no retorno, porque quien lo padece, vive con él, no hace nada para evitarlo y en casos extremos puede provocar suicidio.

En referencia a lo laboral, el estrés es causado por las demandas del propio ambiente, tales como la carga laboral, nivel de responsabilidad, relaciones con el jefe y compañeros, etc. La importancia de éste radica en que todas las personas que trabajan experimentan estrés en un grado diferente.

A nivel físico el estrés afecta provocando problemas a la salud como: problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, lumbalgias, problemas para dormir, etc., los cuales afectan e impiden a buen desempeño de quien lo padece.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es un órgano desconcentrado de la secretaria de hacienda y crédito público que se encarga de regular, supervisar, autorizar y sancionar los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero mexicano. Dentro de este órgano se encuentra el área donde se aplicaron las encuestas, la cual fue la Dirección General Adjunta de Atención a Autoridades "C". Esta área tiene un volumen considerable de trabajo por lo cual se me hizo ideal para este trabajo.

La encuesta arrojó resultados favorecedores, ya que se dio a conocer que realmente hay apoyo, relaciones interpersonales sanas y demás factores que favorecen el desarrollo laboral de esta área.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral hoy en día es considerado como la enfermedad del siglo XXI y es reconocido como uno de los principales problemas de salud para los trabajadores, lo cual afecta el buen funcionamiento de las entidades.

Cuando un trabajador presenta estrés, es muy difícil que este rinda al 100% porque esta “enfermedad” merma al empleado en varios sentidos, por ejemplo: su salud, motivación, productividad, expectativas, etc.

La empresa tiene que ver por sus empleados si sabe que estos presentan estrés ya que es responsabilidad suya el procurar el bienestar de su personal.

Este tipo de estrés puede llegar a ser un verdadero problema si no es atendido, porque como se menciona, puede traer consecuencias, principalmente para el trabajador afectado pero también para la empresa porque si la persona presenta estrés, no produce como debería y comienza a sufrir problemas de salud.

Este trabajo trata principalmente sobre el estrés laboral, sus causas, consecuencias y la influencia que tiene en la salud física de quien la padece. En este caso, el trabajo se enfocará en los servidores públicos de la CNBV, en la Dirección General Adjunta de Atención a Autoridades “C”.

## JUSTIFICACIÓN

La razón por la que he decidido realizar mi trabajo sobre el estrés laboral y sus repercusiones en la salud física es porque hoy en día el estrés ha cobrado tanta fuerza, que ya es considerado como la enfermedad del siglo XXI.

Las presiones sufridas en el ámbito laboral son casi imposibles de evitar e influyen factores como: grado de responsabilidad de acuerdo al puesto, motivación, carga laboral, expectativas, jornada laboral, etc., provocando estrés a los empleados. Si esto no se toma con seriedad, puede provocar problemas a la salud que podrían resultar fatales para quien padece estrés.

En México el 75% de los trabajadores mexicanos se ven afectados por el estrés laboral, por lo que hasta cierto punto es “común” escuchar que tal o cual persona sufre de este padecimiento. Esto es preocupante porque las personas viven con estrés sin hacer algo al respecto por considerarlo “normal”.

A mi parecer, es un tema que además de ser sumamente interesante, es de interés para todos, ya que como lo menciono antes, una gran parte de la población mexicana sufre este padecimiento y es importante que se conozcan los alcances negativos que el estrés mal atendido puede provocar.

Durante mi estancia en la CNBV, me di cuenta del volumen de información que llega diariamente a cada área y la responsabilidad con la que cargan todos los servidores públicos que ahí laboran. Por eso es que me pareció muy interesante enfocar mi atención en este órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El estrés laboral es un tema fascinante que debe ser abordado por todas las empresas para impedir que éste sea causa de improductividad que a final de cuentas afectará a toda la empresa



# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS Y SU IMPACTO EN EL ÁMBITO LABORAL

### 1.1 Estrés

En estos tiempos, es muy común ver gente estresada por todo tipo de situaciones y con distinto grado de intensidad. El estrés es un estado de tensión provocado por dichas situaciones, que tiene como consecuencia un desequilibrio en el organismo, el cual puede afectar en gran medida si no es bien atendido.

El término “estrés” originalmente proviene de la física, pero fue introducido a la medicina por el médico y fisiólogo húngaro Hans Selye (1907-1982), el cual se refiere al estrés como una respuesta física o fisiológica de un organismo ante cualquier demanda (estresor) que se le imponga.

Norris y Murrell (1987), indican que el estrés es causado por factores físicos, psicológicos e incluso sociales, los cuales representan más que demandas azarosas del ambiente.

Folkman (citado por Aduna, 2010) define estrés como una relación entre la persona y el ambiente la cual es evaluada como rasando o excediendo sus recursos y dañando su bienestar. Dentro de esta concepción, el estrés emocional se diferencia principalmente de otros estados desagradables por su especificidad, ya que está determinado por circunstancias amenazantes particulares del ambiente y es una condición con límites temporales claros, no permanente.

Oblitas (2006) explica que el estrés implica un estado corporal o fisiológico que implica que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centren en las respuestas orgánicas que se generan en una persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante.

Navas (citado por Naranjo, 2004) considera que el estrés no es algo que pertenece solo a la persona o al ambiente, ni es tampoco un estímulo o una respuesta, sino

que más bien es una relación dinámica entre la persona y el ambiente. Lo anterior significa que la persona no es víctima “pasiva” del estrés, ya que su forma de interpretar los acontecimientos y la manera en que valora sus propios recursos y posibilidades para enfrentarlos determina en gran medida la magnitud de afección hacia el individuo. Dependiendo de la forma en que la persona piense y de los sentimientos e imágenes que tenga respecto de una situación, puede crear, aumentar, mantener o disminuir la respuesta al estrés.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro.

Revisando los conceptos anteriores, se puede decir que el estrés es una respuesta ante las demandas (estresores) que se le presentan al individuo. La reacción con respecto a los estresores depende de la persona, ya que todo individuo tiene diferentes percepciones, valoraciones, interacciones sociales, imprevistos, etc. que lo hacen actuar de distinta manera ante tal o cual situación.

Tomando en cuenta todo lo anterior, la respuesta ante las demandas es positiva (si las consecuencias son favorables porque estimulan el rendimiento y salud de la persona) o negativa (porque las consecuencias son desfavorables y afectan física y psicológicamente al sujeto) que se da por la interacción ambiente-sujeto y se centra en cómo éste último decide reaccionar ante los factores que lo rodean.

El estrés está presente en cualquier persona sin importar su edad, género, nivel socioeconómico, etc. ya que los factores estresantes se encuentran en todos lados.

### 1.1.1 Teorías del estrés

Teoría del síndrome de adaptación general.

Hans Selye quien es considerado como el padre del estrés, propuso este síndrome que se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

1. Alarma. Se presenta cuando la persona percibe una amenaza ya sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como una oportunidad de empleo) y se comienzan a desarrollar una serie de alteraciones tales como inquietud, ansiedad, miedo, etc. que la predisponen a responder (dependiendo del grado de amenaza percibido) ante la situación que le provoca estrés.

2. Resistencia. La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial ya que supone una fase de adaptación por lo que los síntomas fisiológicos que derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste. Cuando se da la adaptación, esta viene con cambios generalmente negativos como: disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes.

3. Agotamiento. Esta fase se da cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo y la persona no logra adaptarse. Es aquí donde reaparecen muchos de los síntomas fisiológicos de la fase de alarma.

Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir daños en su salud, los cuales le pudieran provocar la muerte en casos muy extremos.

Teoría transaccional del estrés

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés psicológico como una relación particular entre el individuo y su entorno. La relación entre estos es valorada por el propio sujeto y determina si una situación es amenazante y pone en riesgo su bienestar.

Esta definición es conocida como la teoría transaccional del estrés y de acuerdo a esta, para que se produzca una respuesta de estrés, tienen que haber condiciones tanto internas como externas, ya que la relación/interacción entre ellas es lo que genera su aparición.

La definición transaccional de estrés está contemplando que cada individuo tiene reacciones diferentes características: ambientales (lugar donde se desarrolla), personales (interpretaciones, experiencias, percepciones, historia, etc.) y la importancia que se les otorgue a cada una de ellas.

La persona presenta estrés si esta misma determina que el evento que acontece la pone en riesgo y dependiendo de su propia valoración, la respuesta tendrá un grado de intensidad.

Después de analizar estas dos teorías (las cuales considero las más importantes con respecto al tema del presente trabajo) queda muy presente que el estrés es causado por factores denominados estresores, los cuales alteran al individuo y este actúa con respecto a sus rasgos individuales y características del ambiente donde se desarrolla dicha amenaza. Dicho lo anterior, el individuo determinara si el estresor es lo suficientemente grave causar algún tipo de daño en la persona.

### 1.1.2 Tipos de estrés

Dependiendo el tiempo que dure la respuesta hacia lo que provoca estrés, se le puede dividir en tres tipos: agudo, subagudo y crónico.

#### Estrés agudo.

Es la forma de estrés más frecuente y se puede definir como la respuesta a un acontecimiento “común” (pide una respuesta intensa pero de muy poca duración) que puede aparecer en cualquier momento de nuestra vida. Generalmente no causa daños importantes dado que es a corto plazo, por lo que se le considera estimulante.

Algunos ejemplos de este tipo de estrés son: un accidente de automóvil, un asalto, una tarea olvidada, ocasionales problemas de los hijos en la escuela, etc.

### Estrés subagudo

Este se produce como respuesta a episodios que duran más tiempo y con más frecuencia. Este tipo de estrés suele ocasionar irritabilidad, ansiedad, tensión e incluso hostilidad

Otra forma de estrés subagudo viene de la preocupación sin causa, o sea de personas pesimistas, las cuales ven desastres a su alrededor en cada esquina y en cualquier situación. Estos individuos suelen estar siempre tensos, pero suelen estar más ansiosos y deprimidos que enfadados u hostiles.

Un ejemplo de este tipo de estrés es cuando una persona conduce después de una fuerte lluvia, por lo que hay mucho tráfico y pasan horas para que pueda llegar a su destino.

### Estrés Crónico

Es una respuesta leve pero que dura mucho tiempo. Es la forma de estrés más destructiva y se da en personas que viven situaciones para las que ya no ven salida.

Las personas asumen este tipo de estrés porque generalmente va de la mano de situaciones "cotidianas", llegando a ser de cierta forma comfortable porque son situaciones conocidas

Una persona con estrés crónico ve su vida condicionada y atada a algo que la hace infeliz, perdiendo así la capacidad de buscar soluciones.

Este es el estrés característico que las personas que viven en pobreza, familias disfuncionales, matrimonio infeliz o tienen un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, etc.

Puede haber consecuencias críticas como suicidio, violencia o problemas graves de salud y por ello es importante que sea tratado por profesionales especializados e incluso medicación.

Sabemos que el estrés es un mecanismo de respuesta ante las demandas externas e internas que rodean a la persona y que de esta depende el grado en que puedan

afectarla, por eso es importante saber el tipo de estrés que tiene la persona para saber qué medidas tomar para evitar que la situación empeore y llegue a extremos no deseados.

## **1.2 Estrés laboral**

Anteriormente hemos visto que el estrés puede ser causado por diversas circunstancias, en el presente documento me centrare únicamente en el estrés laboral.

Para poder entender el concepto, he recurrido a los siguientes conceptos:

De Zouza, et al. (citados por Osorio J. E. y Cárdenas Niño L.) define el estrés laboral como el consecuencia/resultado que provocan las demandas y por consiguiente exceden la capacidad de control laboral del trabajador.

Duygulu, Hakan, Guripek y Bagiran (citados por Osorio J. E. y Cárdenas Niño L.) definen este concepto como el resultado de la ambigüedad y conflicto de rol.

Según Stavroula, L., Griffiths, A y Cox, T. (s.f.) el estrés laboral es una reacción que puede tener el individuo como resultado de las exigencias y presiones laborales, las cuales no se ajustan a sus conocimientos y capacidades poniéndolo a prueba para afrontar la situación.

El IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) lo define como un tipo de estrés en donde la creciente presión en el entorno laboral le puede provocar saturación física y/o mental al trabajador, lo que genera consecuencias que afectan su salud y su entorno más próximo porque genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.

Entonces entendamos al estrés laboral como la respuesta/reacción fisiológica, psicológica y de comportamiento que tiene un individuo como consecuencia del exceso de carga laboral y otros factores en el ambiente a los cuales trata de adaptarse. Este tipo de estrés aparece cuando se presenta un desequilibrio en la

persona: el exceso de carga laboral termina superando sus capacidades y genera problemas en el puesto de trabajo y la propia organización.

El estrés laboral es un auténtico problema para las empresas, ya que el capital humano es su principal recurso y si los empleados presentan problemas para desempeñarse, se verá reflejado en la organización entera.

Y, como anteriormente había mencionado, no importa sexo, edad, nivel socioeconómico ni nada: todo aquel que se desenvuelva en el ámbito laboral es propenso a sufrirlo.

### 1.2.1 Estresores y síntomas

Como hemos visto anteriormente, el estrés es un estado de tensión física y/o mental que es provocado por una o varias situaciones que alteran el organismo, mejor conocidas como estresores.

Estresor se refiere a todas aquellas cargas, exigencias o situaciones que provocan estrés, por ejemplo: una manifestación imprevista que obstruye el paso, un jefe malhumorado, una discusión familiar, una enfermedad, etc.,

Como ya lo había mencionado antes, la naturaleza de cada factor estresante es diferente para cada persona por el tipo de situaciones que puede vivir.

Luthans (citado por Chiavenato, 2009) identifica los siguientes tipos de factores que producen estrés:

1. Factores extraorganizacionales. Elementos externos y ambientales que tienen efecto en las personas y las organizaciones:

- Cambio extremo en el estilo de vida y trabajo de una persona.
- Influencia de la familia en el comportamiento de un individuo.
- Influencia ejercida sobre las personas a través de la información divulgada en los medios de comunicación.

- Variables sociológicas tales como: raza, sexo y/o clase social. Consideradas como factores de estrés porque generan diferencias en cuanto a creencias, valores, oportunidades y percepciones.

## 2. Factores organizacionales. Fuerzas relacionadas con la organización en general:

- Políticas y estrategias de la organización: competitividad, reglas/normas, nueva tecnología, recorte de personal, remuneración basada en metas, rotación de puestos, etc.
- El diseño y estructura de la organización, centralización y formalidad, los conflictos entre personal, especialización de tareas, la ambigüedad de funciones, cultura organizacional inflexible, etc.
- Procesos organizacionales: control, comunicación descendente, poca realimentación sobre el desempeño, procesos de decisión centralizados, etc.
- Condiciones de trabajo: ambiente desagradable, condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria, ruido excesivo, etc.

## 3. Factores grupales. El comportamiento de las personas con las que se trabaja, también es una posible fuente de estrés. Los factores grupales de estrés también se pueden clasificar en dos subconjuntos:

- Falta de cohesión del grupo. Se da cuando el grupo rechaza a algún integrante, ya sea porque las tareas difieren o porque el supervisor limita o prohíbe sus relaciones.
- Falta de apoyo social. Compartir y dar solución a los problemas en conjunto significa que hay apoyo entre los miembros de un grupo, lo cual garantiza que los integrantes se sientan cómodos al expresarse y dar apoyo a los demás.

## 4. Factores individuales. Cada ser humano es diferente y estas características también son causa de estrés. Características como autoritarismo, rigidez, emotividad, extraversión, espontaneidad, tolerancia a la incertidumbre, ansiedad y necesidad de realización son factores determinantes de tensión ya que cada



persona puede presentar uno o varios factores que provocan choque de personalidades.

Desde una perspectiva más enfocada a los factores de estrés presentes en situación de trabajo, los estresores se pueden clasificar en tres grupos (del Hoyo Delgado M. A., s.f.):

#### 1. Estresores del ambiente físico:

- Iluminación. Luz inadecuada puede provocar consecuencias negativas para la visión, cosa que dificulta la tarea y provoca frustración.
- Ruido. Puede causar daños auditivos y vulnerabilidad a tener accidentes a causa de la desconcentración, provocando también irritabilidad, fatiga y dificultad de comunicación.
- Temperatura. El exceso de calor provoca somnolencia y la baja temperatura disminuye la destreza manual.
- Ambientes contaminados. Es un estresor generalmente dado en empresas que manejan materiales peligrosos, provoca además daños a la salud.

#### 2. Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Carga mental. La tarea debe corresponder a las capacidades de quien la ejecute sin exceder sus capacidades para evitar saturación mental.
- Control sobre la tarea. El exceso de control provoca inseguridad y falta de compromiso del trabajador.

#### 3. Estresores relativos a la organización:

- Conflicto y ambigüedad del rol. Falta de claridad, incertidumbre, falta de información provocan disminución en la satisfacción del trabajador.
- Jornada de trabajo. Las jornadas muy largas, fuera de horario, inflexibles o imprevistas impiden el descanso adecuado.
- Relaciones interpersonales. La falta de cohesión en un grupo reduce el contacto social y apoyo entre integrantes.

- Promoción y desarrollo de la carrera profesional. El trabajador aspira crecer profesionalmente, si sus logros no dan los frutos deseados, pueden provocar ansiedad y frustración.

La mala organización en el trabajo, fallos de comunicación, cargas excesivas con respecto al puesto, etc., son circunstancias que desequilibran al trabajador porque pueden hacer que no se sienta apoyado, seguro y satisfecho sino todo lo contrario, motivo por el cual se empieza a desarrollar estrés laboral.

A final de cuentas, cada persona vive el estrés de forma diferente, ya que hay personas más susceptibles y por lo tanto, más propensas a colapsar debido a su poca tolerancia a situaciones estresantes.

#### 1.1.4 Síntomas

El primer paso para erradicar el estrés es conocer y reconocer los síntomas. Lamentablemente no se le da la importancia que debería pues las personas suelen considerar que con cosas pasajeras o costumbres con las que tienen que aprender vivir.

El estrés se manifiesta en tres tipos de niveles:

A nivel físico.

- Opresión en el pecho.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito,
- Diarrea o estreñimiento.
- Fatiga.
- Etc.

A nivel emocional o psicológico.

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Miedo o pánico.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.
- Etc.

A nivel de conducta.

- Moverse constantemente.
- Risa nerviosa.
- Rechinar los dientes.
- Tics nerviosos.
- Problemas sexuales.
- Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- Beber o fumar con mayor frecuencia.
- Dormir en exceso o sufrir de insomnio.
- Etc.

Como podemos observar, los síntomas del estrés son muchos y muy variados por lo que debemos estar atentos para evitar y tratar adecuadamente.

### 1.2.3 características individuales

Cada individuo tiene características que lo diferencian del resto y estas mismas a su vez son factores que influyen en el momento de enfrentarse a una situación.

Cada ser humano es un mundo, con el paso del tiempo va acumulando experiencias, conocimientos, amistades, etc., así como cada uno tiene diferentes percepciones, expectativas, actitudes, aspectos personales (edad, sexo, religión, necesidades, etc.) que lo hacen único.

Existen unas formas de comportamiento llamadas “patrones de conducta específicos” que estas directamente relacionados con las características personales que contribuyen al estrés. Friedman y Rosenman (citado por Del Hoyo Delgado M.A. Estrés laboral, s.f.) desarrollaron los patrones tipo A y B.

El patrón de conducta tipo A lo presentan quienes perciben el entorno como amenaza directa al logro de sus objetivos. Estas personas necesitan tener constantes logros para sentir que “tienen el control”. Se caracterizan por estar compitiendo, en ocasiones son ambiciosos agresivos e irritables. Los sujetos tipo B son lo contrario al tipo A, porque estos se mantienen relajados, teniendo menos probabilidad de sufrir estrés. Las principales características de estos perfiles son

Perfil tipo A	Perfil tipo B
<ul style="list-style-type: none"><li>• Siempre está en movimiento</li><li>• Camina con rapidez</li><li>• Come muy rápido</li><li>• Habla muy rápido</li><li>• Es impaciente</li><li>• Hace varias cosas al mismo tiempo</li><li>• No dedica mucho tiempo a leer</li><li>• Está obsesionado con los números</li><li>• Mide su éxito con base en la calidad</li><li>• Es audaz</li><li>• Es competitivo</li><li>• Siempre presionado por el tiempo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se preocupa por el tiempo</li><li>• Es paciente</li><li>• No es nervioso</li><li>• Juega por placer y no para ganar</li><li>• Se relaja sin sentimiento de culpa</li><li>• No tiene presiones ni preocupaciones</li><li>• Siempre está en el término medio</li><li>• Nunca se aburre del todo</li></ul>

Con respecto al estrés que experimenta una persona y el modo en que la maneja, se ha estudiado más el perfil del tipo A, ya que en éste es donde se pueden ver mayores niveles de estrés con respecto a los del tipo B.

Con lo anterior mencionado, es lógico que cada persona actúe de diferente manera ante una misma situación. Ahora, estas características individuales (factores internos) interactúan de forma estrecha con las circunstancias ambientales (factores externos) para obtener una respuesta de estrés única para cada persona.

### 1.2.3 Efectos del estrés laboral

Una gran parte del tiempo los individuos lo pasan en el trabajo por lo que es muy común que el estrés se origine en el ámbito laboral, ya que es aquí donde se desarrollan profesional y personalmente.

#### Efectos en el individuo

Dependiendo de las características individuales de cada trabajador, es como actuará el estrés.

El estrés laboral se hace presente cuando un trabajador muestra actitudes diferentes a las habituales, dejando en claro que tiene un problema, el cual afecta directamente su salud física y mental.

Si una persona es sometida a presiones y situaciones poco agradables, se pueden originar enfermedades y trastornos psicológicos que provoquen que el empleado empiece a faltar y en casos muy extremos se le imposibilite trabajar.

Un empleado estresado presenta:

#### Consecuencias a nivel físico

- Trastornos gastrointestinales (Úlcera péptica, intestino irritable, colitis, mala digestión)
- Trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, infartos, arritmia cardiaca)

- Trastornos respiratorios (asma, sensación de opresión en el pecho)
- Trastornos endocrinos (hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo)
- Trastornos sexuales (impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, dolor durante el coito, baja en la libido)
- Trastornos dermatológicos (urticaria, dermatitis, alopecia, tricotilomanía)
- Trastornos musculares (calambres, rigidez, dolores musculares)

#### Consecuencias a nivel psicológico

- Disminución de la concentración
- Mal humor / irritabilidad
- Incapacidad para tomar decisiones
- Hipersensibilidad a las críticas
- Bloqueos mentales
- Hablar rápido / tartamudear
- Explosiones emocionales
- Consumo de drogas legales (alcohol, tabaco, fármacos)
- Trastornos del sueño
- Depresión
- Alteración en la alimentación
- Angustia / intranquilidad.

#### Efectos en la entidad

Dentro de la empresa, los efectos negativos se ven directamente en las relaciones con sus compañeros y su bajo rendimiento.

El estrés provoca cambios en la actitud del empleado, que afectan tanto su salud como sus relaciones interpersonales, cosa que lo lleva a sufrir enfermedades, presentar bajo rendimiento, ausentarse constantemente y crear un mal ambiente de trabajo.

Las principales consecuencias para las entidades son:

- Ausentismo
- Disminución progresiva del rendimiento
- Rotación de personal constante
- Aumento de quejas en los clientes
- Disminución en la producción (calidad / cantidad)
- Aumento de accidentes laborales
- Tensión en las relaciones entre compañeros de trabajo

Las consecuencias anteriormente mencionadas, generan costos a la empresa, por lo que deben buscar soluciones para erradicar el estrés antes de que se vuelva un problema incontrolable.

Si una empresa presenta un ambiente poco saludable y poco agradable, será difícil que los empleados se sientan a gusto trabajando, ambiente perfecto para desarrollar estrés.

#### 1.2.5 Prevención

Como ya he mencionado anteriormente, cada individuo tiene características que lo diferencian de los demás y estas a su vez, lo hacen actuar de diferente forma ante una misma situación.

Lo anterior da pauta a que no hay una medida preventiva única contra el estrés, sin embargo, la empresa puede elaborar distintas estrategias para tomar medidas eficaces, tales como Eliminar o modificar la situación que produce de estrés, adaptar el trabajo a la persona y vigilar de la salud de cada empleado.

Existen diferentes formas de reducir el estrés y una de estas se divide en tres partes (Leka, Stavroula. s.f.):

### Prevención primaria

- Ergonomía. Adaptar el trabajo para evitar lesiones en la persona que lo ejecute.
- Definir el puesto de trabajo. Mediante un análisis de puestos, donde se da a conocer toda la información del trabajo de forma detallada, evaluada y organizada.
- Mejorar la gestión / organización en la empresa. Si cada quien tiene claro lo que tiene que hacer y el puesto le que corresponde, la entidad funcionara correctamente.

### Prevención secundaria

Capacitar a los trabajadores. Se les enseña cómo deben hacer su trabajo ya que se busca integrar al personal al proceso de producción. Esto evita estrés porque los incluyen y les enseñan a desempeñar su trabajo

### Prevención terciaria.

Prestación de servicios de salud ocupacional. Promueve y protege la salud de los trabajadores para prevenir o controlar enfermedades y/o accidentes que provienen del lugar de trabajo.

Otros aspectos importantes para la prevención de estrés son:

- Tener un horario de trabajo estable
- Dejar que los trabajadores participen en la toma de decisiones
- Comprobar que el trabajador es apto y tiene los suficientes recursos para desarrollar la tarea
- Capacitación constante para mantener al día al trabajador
- Relaciones interpersonales saludables
- Evitar la ambigüedad fomentando el desarrollo profesional.



Tiene que haber conciencia porque el capital humano es el principal recurso de toda empresa y proteger su salud es vital para lograr un funcionamiento ideal.

Debe haber preocupación tanto por la salud del trabajador (porque es este quien ejecuta la tarea) como del puesto en sí, ya que si el problema es el puesto de trabajo, cualquier persona que ocupe ese lugar tendrá problemas.

La correcta gestión de las organizaciones fomenta el desarrollo y fidelización de los empleados, pero también implementa medidas preventivas para evitar que el estrés laboral impida alcanzar los objetivos.

## CAPÍTULO 2

### IMPORTANCIA DE LA SALUD FÍSICA EN EL AMBIENTE LABORAL

#### 2.1 Salud

Una de las definiciones más importantes que se pueden encontrar con respecto a salud es la que dió a conocer la organización mundial de la salud (OMS) en 1948 y es la siguiente: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. A pesar de que esta definición tiene poco más de 70 años, sigue siendo relevante porque la OMS es reconocida como su nombre lo dice, en materia de “salud”.

Uno de los propósitos de la OMS es difundir su definición de salud con el fin de tener un alcance global. Esta definición ha sido acogida por casi todos los países, incorporándola en la legislación interna de cada uno de ellos.

A pesar de que la anterior es una definición “base”, lo cierto que es que es difícil definir la salud, ya que esta cambia en cada persona, adquiere muchas formas y se presenta en diferentes momentos de la vida, por lo que crear un concepto único requeriría de evaluaciones e investigaciones exhaustivas y aun así, existirá la incertidumbre sobre si podría o no haber una sola definición.

Según Kugelmann (citado por Juárez, 2011) la salud puede consistir en el hecho mismo de tener salud, pero depende completamente de la persona porque cada una es diferente.

Perkins (citado por Guerrero, L. y León, A.) definió la salud como un estado de relativo equilibrio de la forma y función corporal la cual resulta del ajuste dinámico del organismo ante las fuerzas que tienden a alterarlo.

Para Briceño-León (citado por Alcántara, G. 2008) la salud es la síntesis de una multiplicidad de procesos, con la biología del cuerpo, el ambiente, las relaciones sociales, la política y la economía internacional.

También, dentro de la salud, hay dos vertientes: salud negativa y salud positiva.

La salud negativa se refiere exclusivamente a la ausencia de enfermedades, mientras que la salud positiva según O'Donnell (citado por Juárez, 2011), engloba dimensiones tales como la salud social, física, intelectual, espiritual y emocional

Los conceptos anteriores señalan que el concepto de salud debe ser interdisciplinario, ya que la salud se toma como un constructo social, o como dice Durkheim (citado por Alcántara, G. 2008, de Ritzer, 2002), es un hecho social que puede ser tratado como cosa, el cual es externo y también coercitivo para el individuo.

Volviendo a la OMS, durante una reunión (en Yakarta, 1997) convocada para la promoción de la salud en el siglo XXI, se establecieron los requisitos para la salud:

“Los requisitos para la salud de la población son: paz, vivienda, educación, seguridad social, relaciones sociales, alimentación, ingreso económico, empoderamiento de la mujer, un ecosistema estable, uso de recursos sostenibles, justicia social, respeto por los derechos humanos y equidad” (citado por Guerrero, L. y León, A.).

Se presentó entonces un concepto de bienestar físico, mental y social, asociado con desarrollo personal y social e involucrando varias disciplinas, presentando una inclusión completa que se adaptaba a la necesidad del paciente.

Como se puede observar, el concepto de salud es bastante complejo, ya que tiene distintas concepciones sobre lo que debería ser incluido como parte del concepto, por eso es que se optó por hacerlo interdisciplinario para que incluyera factores que están asociados directamente con salud.

## **2.2 Modelo biopsicosocial de salud**

Este nació por la necesidad de expandir el modelo biomédico, el cual solo considera los procesos bioquímicos del cuerpo para diagnosticar una potencial enfermedad física, excluyendo otro tipo de factores que igual podrían estar alterando o causando una enfermedad más allá de lo bioquímico

Según el modelo propuesto por Engel (1977), para poder crear una base, entender y determinar tratamientos racionales de una enfermedad y procurar la salud, el modelo médico debe tomar en cuenta al paciente, junto con sus factores psicológicos y el contexto social en el que vive: un modelo biopsicosocial.

Este modelo es una propuesta integradora porque se apoya en que todas las fases del proceso salud-enfermedad coexisten con factores biológicos, psicológicos y sociales, los cuales interactúan entre sí, intercambiando información.

Para que el médico pueda establecer si una persona está “enferma” o “saludable” entonces tiene que tomar en cuenta los factores biopsicosociales para establecer ¿Por qué está enferma? ¿De qué forma?; y entonces desarrollar un programa racional de tratamiento de la enfermedad para restaurar y mantener la salud.

Engel dice que es un modelo de sistemas que asume de manera explícita la multiplicidad de causas de la salud. Ahora es el ser humano en su totalidad el que se enferma, no solo su cuerpo.

El modelo biopsicosocial proporciona flexibilidad en la aproximación a la salud. Si bien es cierto que carece de una estructura consolidada de factores o dimensiones, esto mismo otorga al modelo libertad suficiente como para explorar las múltiples causas presentes en los problemas de salud (Juárez, F. 2011)

Este modelo se acomoda con todas las definiciones de salud que hablan de un concepto multidisciplinario porque como bien lo explica este modelo, no solo los factores físicos determinan una enfermedad, sino también su entorno y factores psicológicos que dan precisión al diagnóstico y tratamiento de la enfermedad.

## **2.3 Salud física**

La salud física consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo (Velázquez, S.). La buena salud física es lo que define la capacidad de funcionar de acuerdo a la forma en que el cuerpo ha sido diseñado para funcionar. Es una condición general de las personas que se encuentran no solo en buen estado físico, sino también mental y emocional, por lo que no padecen ningún tipo de enfermedad.

La salud física se refiere principalmente a la que va relacionada con el óptimo funcionamiento del cuerpo humano, aunque cabe mencionar que igualmente la salud mental y emocional juegan papeles importantes en este concepto.

Las emociones negativas (ira, temor, ansiedad, vergüenza, culpabilidad, tristeza, envidia, celos, asco) tienen un efecto negativo en la salud (Kiecolt-Glaser citado por Piqueras, J. A., et.al, 2009). Por el contrario, las emociones positivas tienen un afecto potenciador.

Realmente aunque se esté hablando de salud física, se deben tomar en cuenta factores como las emociones, ya que estos también interactúan y afectan el equilibrio de la persona.

Esto claramente se puede ver cuando una persona está sometida a mucha presión, en ocasiones tiene a ser agresiva, empieza a sufrir ansiedad, siente que no puede con las cosas que le encomiendan, etc. después de sufrir alguno de esos factores, las personas suelen enfermarse y a sufrir malestares físicos que lastiman el bienestar del cuerpo humano.

### **2.3.1 Factores que afectan la salud física**

La salud física va directamente ligada a la salud psicológica y emocional. Por lo tanto, existe un equilibrio perfecto entre estos. Si alguno se desequilibra, el otro se ve afectado.

Por ejemplo, algunas alteraciones físicas pueden deberse a patologías como la ansiedad, el estrés y todo lo que se genere en un ambiente tóxico a nivel psicológico u emocional.

Marc Lalonde (1974), abogado canadiense publicó un artículo en el que explicaba cuáles eran los factores que determinan la salud tanto física como mental de un ciudadano. En su artículo “a new perspective on the health of Canadians”, Lalonde nos deja cuatro categorías en las que se dividen estos factores que afectan a la salud:

### 1. Biología humana

**Genética:** Este factor es uno de los más difíciles (casi imposible) de cambiar, puesto que es parte de la herencia que cada persona recibe de su familia, por lo tanto, es diferente en cada caso.

Si bien es cierto que existen factores que predisponen a una enfermedad, influye en un 20% el estilo de vida que cada persona tenga. Llevar una buena alimentación y una vida saludable puede mantener a raya la predisposición genética.

### 2. Medio ambiente

Existen diferentes factores para determinar el medio ambiente.

**Sociales.** Todo lo que afecta la vida en sociedad de las personas, principalmente factor socioeconómico, pues el desempleo y la pobreza pueden llegar a causar una desintegración social, lo que causa estrés, depresión y ansiedad.

El principal núcleo para toda persona es la familia, y si esta tiene problemas en su núcleo, tiende a ser inestable emocionalmente. Otras relaciones cercanas que pueden afectar son las amistades y las relaciones tóxicas.

**Físicos.** Es todo lo que refiere al ambiente que nos rodea, en ámbitos de contaminación, ya sea de agua o aire:

- Uso de aerosoles.
- El ruido: La presencia excesiva de ruido ya sea en el trabajo o en la casa, puede llegar a causar estrés, ansiedad, insomnio y problemas de audición.

- Contaminación atmosférica: puede traer un sinfín de problemas de salud, como las vías respiratorias, vías digestivas, etc.

### 3. Estilo de vida

Llevar un estilo de vida saludable es totalmente individual y, según Lalonde, representa aproximadamente un 45% de la salud.

*Falta de ejercicio.* Aunque no se tome como algo tan necesario, el ejercicio físico es importante ya que principalmente ayuda a prevenir la obesidad y lo recomendable es caminar unos 30 minutos por día para mantener condición.

*Mala alimentación.* No tener una alimentación equilibrada aumenta los riesgos de sufrir enfermedades como:

- Obesidad
- Diabetes.
- Problemas de colesterol.
- Enfermedades cardiovasculares.

*Excesos.* Principalmente con sustancias dañinas como el alcohol, tabaco o las drogas, trae importantes consecuencias emocionales y físicas, ya sea por abstinencia o por trastornos mentales causados por su consumo.

### 4. Atención médica

Como Lalonde lo explica, la atención médica que reciba el paciente puede influir hasta en un 30% en su salud.

Principalmente la accesibilidad, el principal problema en las personas de bajos recursos, las cuales a veces no pueden recibir un diagnóstico.

## 2.4 Salud ocupacional

La salud ocupacional es definida por Geovanny Zuñiga (s.f.) como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.

La OIT en conjunto con la OMS, definen la salud ocupacional como “la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo”.

Pero, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores. Esto incluye enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, salud o seguridad de las personas en sus respectivos trabajos.

Según la OMS, en el lugar de trabajo, los principales riesgos para la salud son: calor, ruido, polvo, productos químicos, maquinaria y estrés que provoca enfermedades relacionadas a este; condiciones relacionadas al empleo tales como: lugar de trabajo, ocupación, tipo de puesto y posición jerárquica, así como trabajo bajo presión o bajo condiciones precarias.

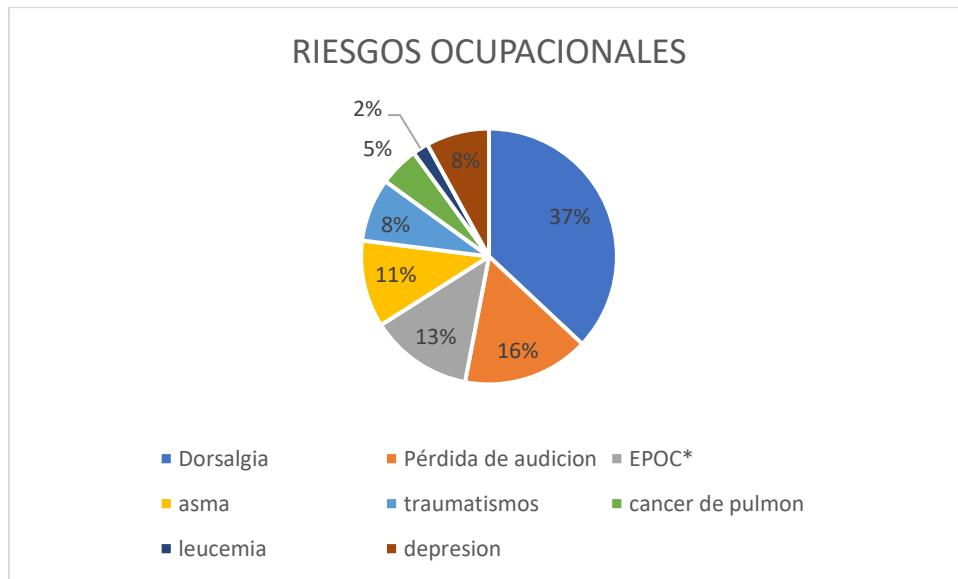
Para esta organización, es importante tener especial atención sobre personas que tiene profesiones de alto riesgo, para así evaluar, procurar y prevenir enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo.

Hay muchos países en los que los trabajadores participan en el trabajo informal el cual no les ofrece ningún tipo de protección contra accidentes o enfermedades causados por factores directamente ligados al trabajo.

Dependiendo de las condiciones de trabajo es el tipo de enfermedad que se puede adquirir. Por ejemplo, trabajar en lugares donde se exponga a materiales radioactivos, puede provocar cáncer; trabajar bajo presión constante sin reconocimiento, mobbing, provocan depresión y estrés, el cual puede provocar enfermedades de diferentes índoles.



Las principales enfermedades/riesgos ocupacionales de los que tiene registro la OMS, son:



\*EPOC: Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica

Con la gráfica anterior, se revela que hay una incidencia en estas enfermedades, pero la mayor parte de los países no están capacitados para hacer frente a problemas de la salud relacionados con el trabajo.

#### 2.4.1 ¿Qué determina la salud de los trabajadores?

Una persona puede pasar la tercera parte de su vida en el lugar de trabajo y de ahí que el ambiente laboral tome importancia para la salud del empleado. Una empresa debe proporcionar un lugar de trabajo con las condiciones óptimas para realizar la tarea (luz, ruido, materiales necesarios, lugar cómodo), oportunidad de crecimiento, protección a la salud, etc.

Puesto que la salud es un requisito para poder laborar, es también requisito que las empresas se preocupen por mantener dicha salud para mantener la productividad y desarrollo de la empresa.

#### 2.4.2 Funciones de la salud ocupacional

Según María Estela Raffino, pesar de que cada país tiene sus propias reglas respecto a la salud ocupacional, existen algunas funciones que son generales, tales como:

- Identificar y evaluar cualquier tipo de riesgo que pudiera afectar el lugar de trabajo.
- Analizar factores del ambiente en el trabajo y analizar si existe alguna práctica que puede dañar la salud o el bienestar de los trabajadores.
- Brindar asesoramiento respecto a salud, seguridad, higiene y ergonomía.
- Difundir información necesaria y educar a los trabajadores en cuanto salud e higiene.
- Controlar que se garanticen las reglas relacionadas a calidad e higiene del lugar.

Realmente hay poca información y difusión sobre la salud ocupacional, lo cual es malo si se toma en cuenta que en muchos países (principalmente los países subdesarrollados) las condiciones de trabajo son precarias, tanto que llega a ser normal tener una enfermedad que se relaciona con el puesto de trabajo.

#### **2.5 Enfermedades en el trabajo**

Según el artículo 513 (Título noveno. De los riesgos de trabajo) de la Ley Federal del Trabajo, hay 161 enfermedades de trabajo, las cuales se dividen en distintos grupos:

- Neumoconiosis y enfermedades broncopulmonares producidas por aspiración de polvos y humos de origen animal, vegetal o mineral: tabacosis, toverosis, suberosis, linoosis, antracosis, calcicosis, asbestosis, beriliosis, etc.
- Enfermedades de las vías respiratorias producidas por inhalación de gases y vapores. Afecciones provocadas por sustancias químicas inorgánicas u orgánicas que determinan acción asfixiante simple, o irritante de las vías respiratorias superiores, o irritante de los pulmones: Metano, mercurio, bromo, azufre, etc.
- Dermatitis. Enfermedades de la piel, provocadas por agentes mecánicos, físicos, químicos inorgánicos u orgánicos, o biológicos; que actúan como irritantes primarios, o sensibilizantes, o que provocan quemaduras químicas; que se presentan generalmente bajo las formas eritematosa, edematosa, vesiculosa, eczematosa o costrosa.
- Oftalmopatías profesionales. Enfermedades del aparato ocular producidas por polvos y otros agentes físicos, químicos y biológicos: conjuntivitis, queratoconiosis, cataratas, etc.
- Infecciones, parasitosis, micosis y virosis. Enfermedades generalizadas o localizadas provocadas por acción de bacterias, parásitos, hongos y virus: carbunco, muermo, tuberculosis, brucelosis, sífilis, tétanos, candidiasis, paludismo, etc.
- Enfermedades producidas por el contacto con productos biológicos: por hormonas sintéticas o por exposición a antibióticos (Penicilina, estreptomycinina y otros similares de amplio o mediano espectro).
- Enfermedades producidas por factores mecánicos y variaciones de los elementos naturales del medio de trabajo: bursitis, osteoartritis, tendinitis, deformaciones por posturas forzadas, rinitis atrófica, faringitis, enfisema pulmonar, etc.
- Enfermedades producidas por las radiaciones ionizantes y electromagnéticas (excepto el cáncer): Trabajadores de la industria atómica.

- Cáncer. Enfermedades neoplásicas malignas debidas a la acción de cancerígenos, industriales de origen físico, o químico inorgánico u orgánico, o por radiaciones, de localización diversa.
- Enfermedades endógenas. Afecciones derivadas de la fatiga industrial: hipoacusia y sordera, calambres, laringitis crónica, tendo-sinovitis, neurosis, etc.

### 2.5.1 Enfermedades comunes

Como ya hemos visto antes, el estrés puede llegar a nuestro cuerpo por diversas razones. Hablaremos solo de las enfermedades más comunes provocadas por estrés.

- Problemas de piel. Hay gente que cuando experimenta altos niveles de estrés, suele padecer acné, irritación en la piel e incluso caída de cabello.
- Dolores de cabeza. Es uno de los padecimientos más comunes ya que podemos pensar demasiado en el problema que nos ronda y no encontrar una solución.
- Problemas cardiacos. El estrés provoca que la presión arterial suba, generando hipertensión e incluso un paro cardiaco.
- Desgarros musculares. Cargar objetos pesados con los músculos tensos, puede causar lesiones.
- Problemas mentales. Tales como insomnio, ansiedad o ataques de pánico son algunas de las alteraciones que puede causar una vida llena de tensiones.
- Miopía. Los problemas de visión se dan generalmente por pasar muchas horas frente a dispositivos electrónicos, además, leer con la vista cansada contribuye en el desgaste de la vista.

## **2.6 Estilo de vida saludable**

Es importante mantener en buen estado la salud física y para se pueden seguir algunas recomendaciones:

- Descansar y dormir lo suficiente, ya que el cuerpo necesita reposo para recuperar las energías perdidas.
- Mantener una alimentación saludable.
- Hacer ejercicio para quemar calorías adicionales y ejercitar los músculos para mantenerlos en actividad.
- Cuidar la higiene personal.
- Visitar regularmente al médico, chequeos constantes con el fin de mantener o detectar enfermedades.
- Mantener armonía emocional. Está demostrado que la salud emocional puede afectar la salud física en gran medida, por lo tanto hay que llevar una vida alejada de problemas y preocupaciones en lo posible.

## CAPITULO 3

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Planteamiento del problema

¿De qué manera el **estrés** influye en la **salud física** de los servidores públicos de la Dirección General Adjunta de Atención a Autoridades “C”, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)?

#### 3.2 Hipótesis

1: La salud física de los empleados se ve afectada principalmente por el alto grado de responsabilidad en cada puesto, el cual funciona como principal estresor y desencadenante de malestares relacionados al trabajo.

2: El estrés provoca alteraciones físicas en los trabajadores por la presión que conlleva el mantener los asuntos relacionados con sus labores diarias en orden y en tiempo.

#### 3.3 Definición de variables

Las variables a considerar en este trabajo son:

- Estrés laboral (variable independiente)
- Salud física (variable dependiente)

##### 3.3.1 Estrés laboral

Definición conceptual

Es un estado de tensión provocado por las presiones y exigencias, surgidos del ambiente laboral y que genera una reacción adaptativa del organismo ante las demandas de su medio.

Definición operacional: Aplicación de encuestas

### 3.3.2 Salud física

Definición conceptual

Es un estado de bienestar donde el cuerpo funciona de manera óptima; es la ausencia de enfermedades y el buen funcionamiento fisiológico del organismo.

Definición operacional: Aplicación de encuestas.

### **3.4 Tipo de estudio**

El estudio será una investigación del tipo descriptiva con base en un estudio de caso, ya que se requiere la comprobación de las hipótesis planteadas a través de la identificación y análisis de las causas y sus resultados que serán expresados en hechos verificables.

También se tomará en cuenta la investigación cualitativa por el tipo de datos que se analizarán.

### **3.5 Escenario**

La investigación se realizará en la Dirección General Adjunta de Atención a Autoridades "C" (torre sur, piso 4,) de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) ubicada en Insurgentes Sur 1971, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Álvaro Obregón, CDMX.

### **3.6 Unidades de análisis**

Los sujetos seleccionados para la investigación son los empleados del área específica de la Dirección General Adjunta de Atención a Autoridades "C", de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

### **3.7 Instrumentos de medición**

Para llevar a cabo esta investigación, es necesario recabar información, la cual se reunirá a través de cuestionarios donde las unidades de análisis señalarán su sentir con base en una serie de situaciones donde se pondrá una escala de tipo Likert la cual contará con una puntuación de 1 a 5, donde 1 es “nunca” y 5 “muy frecuentemente”.

El mismo cuestionario incluirá situaciones de estrés laboral y salud física.

### **3.8 Procedimiento de aplicación**

Para aplicar la encuesta de manera eficiente, se tomará en cuenta información que tenga que ver exclusivamente con el desempeño de los empleados en el ambiente laboral.

- No se tomarán en cuenta características especiales (edad, sexo, religión, posición económica, etc.), ya que el cuestionario será aplicado de manera imparcial.

Todos los que laboren únicamente en esta área participarán.



## CAPÍTULO 4

### DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Descripción y análisis

La encuesta fue repartida al personal de la DGAAA “C” y se les dio tiempo para contestarla sin presiones ya que el objetivo era que los participantes contestaran con la mayor sinceridad posible.

La encuesta consta de 20 preguntas y la evaluación de las respuestas fue por medio de la escala de Likert.

Como ya mencioné en el capítulo anterior, las respuestas fueron hechas con base a la escala de Likert, donde se tomaría una escala de 1 a 5 y quedo de la siguiente manera:

Una vez obtenidas las respuestas, lo que hice fue vaciar toda la información en una hoja de cálculo (Excel) para poder empezar a manipular las respuestas y así poder analizar cada una de estas.

Se elaboró una tabla de la siguiente forma:

- Las preguntas se presentan por columna y los sujetos encuestados por fila.

ALTERNATIVAS	VALOR
Nunca	1
Rara vez	2
A veces	3
Frecuentemente	4
Muy frecuentemente	5

- En total fueron 20 preguntas y 12 personas encuestadas.

ENCUESTADOS	PREGUNTAS EFECTUADAS																			
	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 20
1	5	3	4	3	3	3	3	4	4	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2
2	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2
3	5	3	1	4	5	1	2	3	3	4	3	3	4	5	2	2	3	2	4	3
4	5	2	3	5	5	2	1	4	5	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1
5	3	2	1	1	1	3	1	5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
6	5	3	3	2	2	2	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1
7	5	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	2	2	1	1	3	3	1
8	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	1	3	1	1	2	1
9	5	2	3	2	1	1	2	4	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
10	4	2	2	3	3	2	5	4	3	3	1	3	1	4	1	3	1	1	5	1
11	5	3	2	3	2	2		5	3	1	3	3	2	4	2	3	4	5	2	3
12	5	3	3	2	1	1	2	3	3	1	3	3	4	5	1	2	1	2	4	1
ALTERNATIVAS	RESULTADOS																			
Nunca	0	1	2	1	4	4	3	0	3	5	5	1	2	1	7	4	10	5	2	8
Rara vez	1	4	5	5	2	4	3	0	1	4	3	5	6	3	4	4	0	4	4	2
A veces	1	6	4	3	3	4	4	3	5	2	4	5	1	4	1	4	1	2	3	2
Frecuentemente	2	1	1	2	1	0	0	7	2	1	0	1	3	2	0	0	1	0	2	0
Muy frecuentemente	8	0	0	1	2	0	1	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0
TOTAL	12	12	12	12	12	12	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

Se registró el número correspondiente a la respuesta que cada encuestado dio en cada pregunta. Una vez vaciadas las respuestas y para saber los resultados, se utilizó una función en Excel para poder saber cuántas respuestas hubo de cada alternativa:

La función es estadística y se llama “**contar.si**”, se empleó de la siguiente manera:

=CONTAR.SI(RANGO,VALOR) Donde:

ALTERNATIVAS	VALOR
Nunca	1
Rara vez	2
A veces	3
Frecuentemente	4
Muy frecuentemente	5

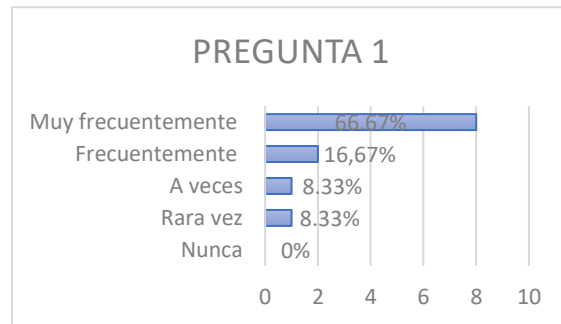
- Función: CONTAR.SI
- Rango: los datos que quería analizar en cada pregunta
- Valor: si quería saber cuántas veces me contestaron “a veces” el valor estaba dado en 3
- Al final, cada fila debía dar como resultado 12 porque fue el número de personas que contestaron la encuesta.

- Una vez obtenidos los datos en esa tabla, se separaron por pregunta para poder hacer un análisis individual y mostrar gráficas para ver los resultados de manera más clara.

Los resultados a continuación.

### 1. Alto grado de responsabilidad.

PREGUNTA 1		
Alternativas	fi	%
Nunca	0	0.00
Rara vez	1	8.33
A veces	1	8.33
Frecuentemente	2	16.67
Muy frecuentemente	8	66.67
<b>Total</b>	12	100.00

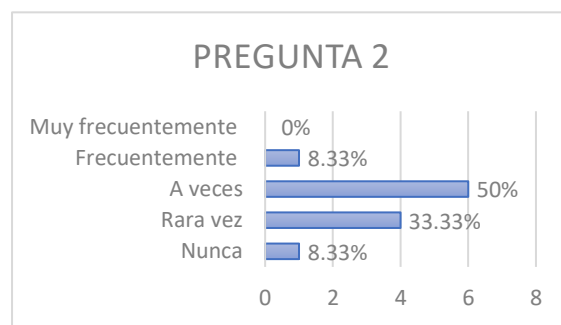


Como se puede observar, más de la mitad (66.67%) de los encuestados realmente se sienten afectados con respecto a la responsabilidad que conlleva su trabajo. “Frecuentemente” representa el 16.67% y “a veces” y “rara vez” tienen el mismo porcentaje.

Todos manejan un grado de responsabilidad y la gráfica lo demuestra al no haber alguien que no sienta algún grado de responsabilidad con respecto a lo que hace.

### 2. Falta de reconocimiento.

PREGUNTA 2		
Alternativas	fi	%
Nunca	1	8.33
Rara vez	4	33.33
A veces	6	50.00
Frecuentemente	1	8.33
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	12	100.00



Los resultados de esta pregunta muestran que si les reconocen sus logros aunque existe la probabilidad de que no les den el debido reconocimiento por su esfuerzo.

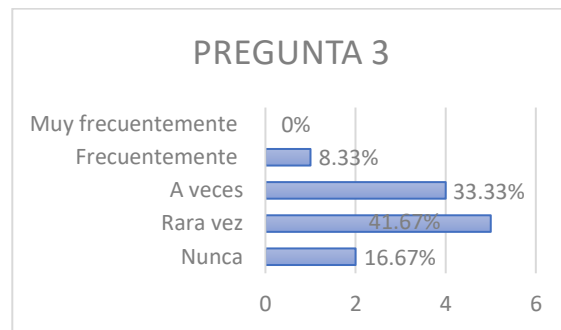
El ítem “a veces” se llevó al 50% de las respuestas, mientras que “rara vez” y “nunca” los que se llevan el 41.66% de las respuestas.

Solo el 8.33% de os encuestados sienten que con frecuencia no les reconocen sus esfuerzos.

El reconocimiento es una herramienta que refuerza la relación empleado-empresa.

### 3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.).

PREGUNTA 3		
Alternativas	fi	%
Nunca	2	16.67
Rara vez	5	41.67
A veces	4	33.33
Frecuentemente	1	8.33
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	12	100.00

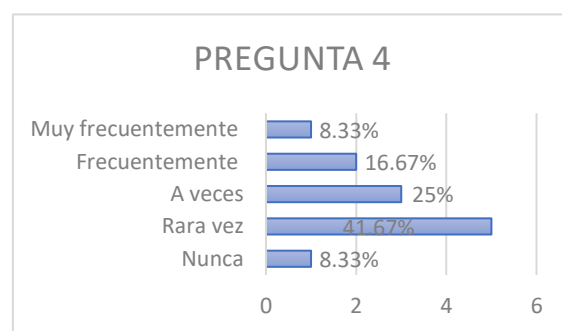


“A veces”, “nunca” y “rara vez”, juntan el 91.67% (siendo “rara vez” el ítem con mayor porcentaje: 41.46%) lo que significa que las condiciones de su ambiente son favorables para trabajar.

Pudiera haber algunos lugares más iluminados que otros, cosa que depende de la distribución y lugar donde se encuentra el área.

### 4. Carga excesiva de tareas.

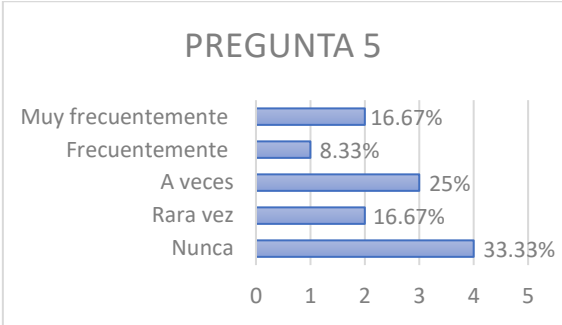
PREGUNTA 4		
Alternativas	fi	%
Nunca	1	8.33
Rara vez	5	41.67
A veces	3	25.00
Frecuentemente	2	16.67
Muy frecuentemente	1	8.33
<b>Total</b>	12	100.00



El 41.67% de los encuestados dicen que rara vez tienen demasiadas tareas por hacer. Esta gráfica muestra que la carga de tareas no es excesiva, y si lo es, probablemente será por periodos y dependerá del puesto que desempeñe el empleado.

**5. Tareas monótonas, aburridas, etc.**

PREGUNTA 5		
Alternativas	fi	%
Nunca	4	33.33
Rara vez	2	16.67
A veces	3	25.00
Frecuentemente	1	8.33
Muy frecuentemente	2	16.67
<b>Total</b>	12	100.00

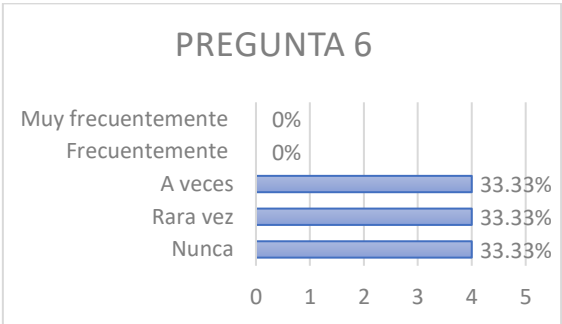


Entre “frecuente” (8.33%) y “muy frecuentemente” (16.67%), suman el 25% del total de los encuestados, esto sugiere que estas personas sienten que sus tareas **si** son monótonas, lo que puede dar a entender que pudieran ser repetitivas o por debajo de sus conocimientos.

El 25% siente que a veces pueden ser aburridas las tareas mientras que el 16.67% piensa se rara vez para eso.

**6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.).**

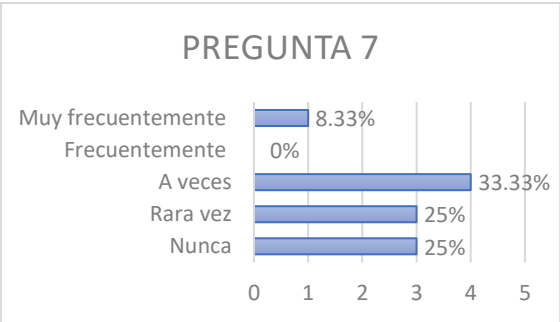
PREGUNTA 6		
Alternativas	fi	%
Nunca	4	33.33
Rara vez	4	33.33
A veces	4	33.33
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	12	100.00



La grafica de estas respuestas está muy pareja y muestra que realmente no hay problemas en cuanto a relaciones interpersonales en esta área, aspecto positivo ya que evidencia el buen ambiente que mantienen los empleados en la misma.

**7. Jornada laboral extenuante.**

PREGUNTA 7		
Alternativas	fi	%
Nunca	3	25.00
Rara vez	3	25.00
A veces	4	33.33
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	1	8.33
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>91.67</b>

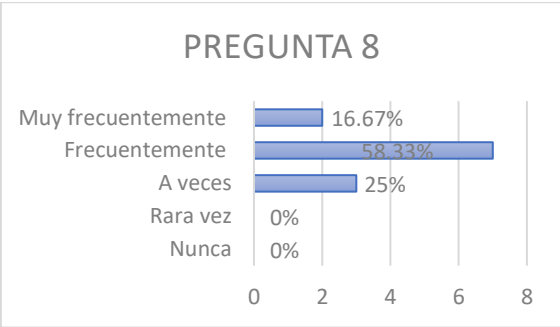


El 91.67% está concentrado en “nunca” (25%), “rara vez” (25%) y “a veces” (33.33%), mostrando que son pocas las ocasiones en que tuvieron jornadas demandantes. Aun así hay un 8.33% ubicado al extremo de la gráfica (muy frecuentemente) que dice que si tienen jornadas extenuantes, esto pudiera ser por el puesto/cargo, el cual hace la diferencia.

\*Una respuesta fue anulada porque el encuestado señaló dos respuestas.

**8. Nivel de autoexigencia elevado.**

PREGUNTA 8		
Alternativas	fi	%
Nunca	0	0.00
Rara vez	0	0.00
A veces	3	25.00
Frecuentemente	7	58.33
Muy frecuentemente	2	16.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

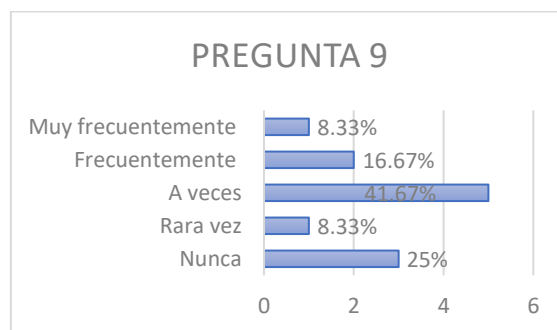


Este aspecto tiene que ver con la persona en sí, la cual se evaluó de acuerdo a las exigencias que se impone.

Los resultados muestran que los empleados son bastante demandantes consigo mismos, lo cual es bueno en cierto punto porque se exigen, pudiera ser que para dar mayores resultados. En el momento que la autoexigencia rebasa las capacidades de la persona, se convierte en un problema que si no es detectado puede perjudicar al empleado y la empresa (en este caso la CNBV).

## 9. Motivación deficiente.

PREGUNTA 9		
Alternativas	fi	%
Nunca	3	25.00
Rara vez	1	8.33
A veces	5	41.67
Frecuentemente	2	16.67
Muy frecuentemente	1	8.33
<b>Total</b>	12	100.00

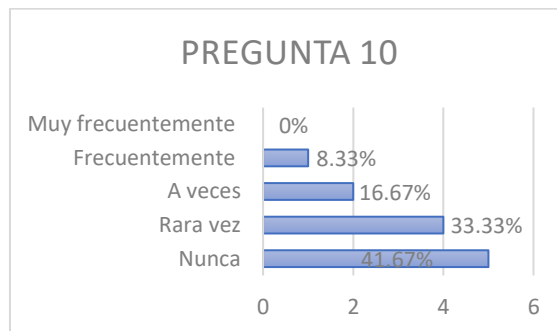


EL 25% de los empleados no sienten que la motivación que les dan sea un problema; el 8.33% cree que pudiera ser que la motivación este bien pero en muy pocas ocasiones no se dé.

La mayor parte de los encuestados (41.67%) piensa que a veces si falta motivación los que significa que piensan que pudiera ser mejor si los estimularan. Entre frecuentemente (16.67%) y muy frecuentemente (8.33%), se junta el 25% de los encuestados, los cuales dan a entender que sienten que no hay la suficiente motivación que los impulse a hacer las cosas mejor y más rápido.

## 10. Exposición a riesgos físicos.

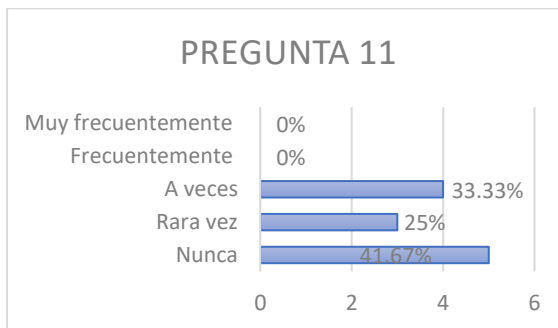
PREGUNTA 10		
Alternativas	fi	%
Nunca	5	41.67
Rara vez	4	33.33
A veces	2	16.67
Frecuentemente	1	8.33
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



La mayor parte de los encuestados (41.67%) afirma que no hay ningún tipo de riesgo físico que pudiera afectarles; el 33.33% dice que pudiera haber algún tipo de riesgo y entre “a veces” (16.67%) y “frecuentemente” (8.33%) se da a entender que si ha habido algún tipo de lesión causada dentro del área de trabajo.

## 11. Imposibilidad de conciliar el sueño.

PREGUNTA 11		
Alternativas	fi	%
Nunca	5	41.67
Rara vez	3	25.00
A veces	4	33.33
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



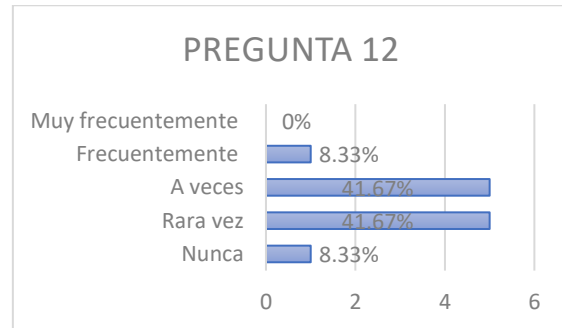
Esta grafica muestra que dicho malestar no es común, ya que la mayor parte de los encuestados respondieron que nunca (41.67%) han experimentado problemas para dormir, seguido de algunos que afirman haber sufrido de este problema algunas veces (33.33%) y los demás (25%) muy rara vez.

Sobre esta pregunta, suele ser resultado de estrés en una fase que empieza a ser alarmante porque empiezan a haber afecciones que les impiden llevar su vida de forma normal.



## 12. Jaquecas y dolores de cabeza.

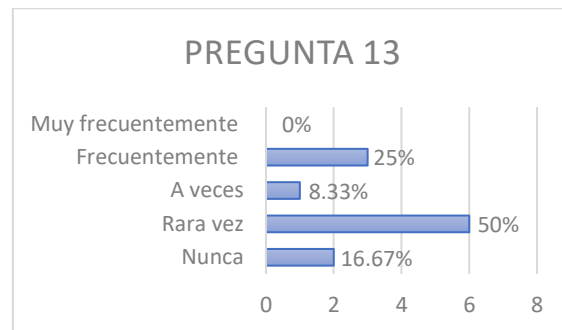
PREGUNTA 12		
Alternativas	fi	%
Nunca	1	8.33
Rara vez	5	41.67
A veces	5	41.67
Frecuentemente	1	8.33
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



Probablemente sea el malestar más común cuando una persona empieza a sufrir estrés. Se puede visualizar que la gráfica es muy pareja ya que el 8.33% dice no haber surgido nunca de dolores de cabeza, el otro 8.33% dice sufrirlos frecuentemente y entre a veces y rara vez se puede observar que tienen el mismo porcentaje. Esto indica que si sufren de algún dolor de cabeza o jaqueca en algún momento, pero no tan frecuentemente.

## 13. Problemas gastrointestinales.

PREGUNTA 13		
Alternativas	fi	%
Nunca	2	16.67
Rara vez	6	50.00
A veces	1	8.33
Frecuentemente	3	25.00
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



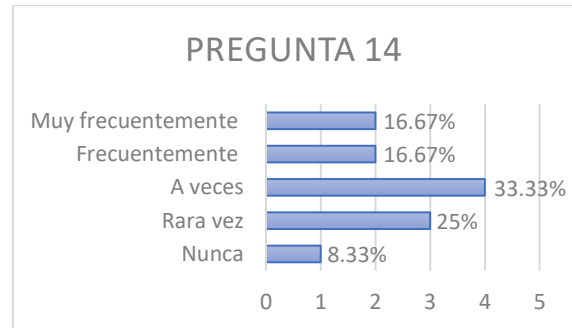
Otro de los problemas más comunes que se llegan a dar.

El 50% de los encuestados dicen que rara vez tienen algún tipo de malestar gastrointestinal, el 8.33% dicen sufrir algún malestar de este tipo a veces y el 16.67% dicen no haber sufrido nunca de algo así.

El 25% dice que si sufre frecuentemente de algún malestar de esta índole. Si hay problemas de este tipo, pero no tan graves para ser muy frecuentes.

#### 14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.

PREGUNTA 14		
Alternativas	fi	%
Nunca	1	8.33
Rara vez	3	25.00
A veces	4	33.33
Frecuentemente	2	16.67
Muy frecuentemente	2	16.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



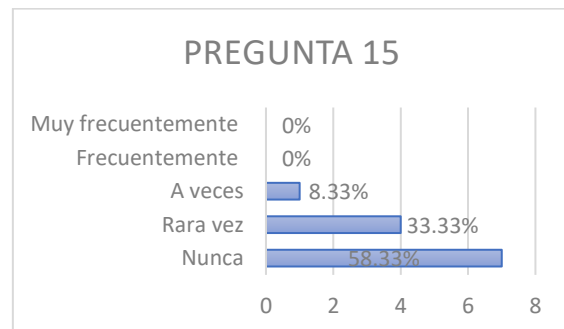
La mayor parte se concentra en “a veces” (33.33%). Hasta cierto punto es normal sentir agotamiento por una jornada larga y demandante porque el cuerpo humano se cansa.

Entre rara vez (25%) y nunca (8.33%) se junta el 33.33% que dicen no sentirse de esta manera.

Es alarmante que “frecuentemente” (16.67%) y “muy frecuentemente” (16.67%) tengan un número importante de respuestas porque significa que si hay malestar con respecto a al cansancio que sienten.

#### 15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual.

PREGUNTA 15		
Alternativas	fi	%
Nunca	7	58.33
Rara vez	4	33.33
A veces	1	8.33
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

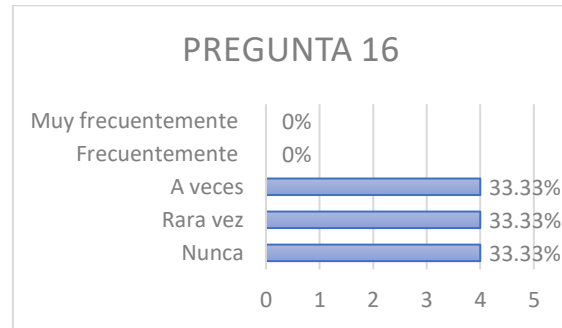


Esta grafica da a conocer que muy pocos tienen algún tipo de vicio/adicción a sustancias dañinas; el 58.33% refirió no tener este problema; el 33.33% dice tenerlo raramente y solo el 8.33% dice fumar o beber en algunas ocasiones.

Ni frecuentemente y muy frecuentemente tuvieron referencia en esta pregunta.

## 16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).

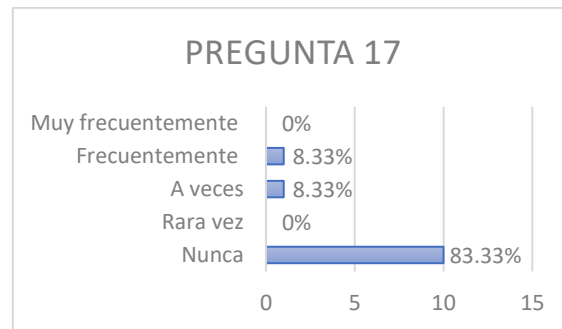
PREGUNTA 16		
Alternativas	fi	%
Nunca	4	33.33
Rara vez	4	33.33
A veces	4	33.33
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	12	100.00



Las respuestas a esta pregunta son bastante satisfactorias porque no hay frecuencia en sufrir algún tipo de temblor muscular. A veces, nunca y rara vez tienen el mismo porcentaje de respuesta, las cuales son positivas desde mi punto de vista.

## 17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.

PREGUNTA 17		
Alternativas	fi	%
Nunca	10	83.33
Rara vez	0	0.00
A veces	1	8.33
Frecuentemente	1	8.33
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	12	100.00



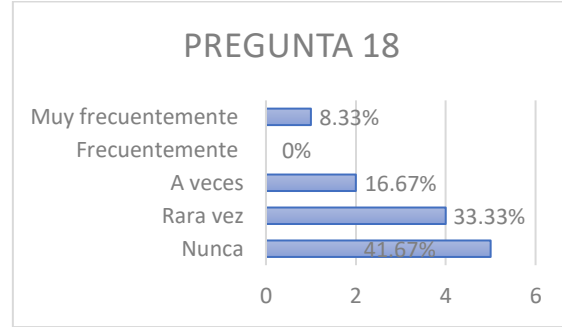
El 88.33% dice no haber sufrido nunca de este malestar.

Entre frecuentemente y a veces se concentra el 16.67% exponiendo que si lo han sufrido.

Las respuestas en esta pregunta también son satisfactorias, ya que es muy reducida la porción que se ha sentido mal en este aspecto.

### 18. Disminución de apetito.

PREGUNTA 18		
Alternativas	fi	%
Nunca	5	41.67
Rara vez	4	33.33
A veces	2	16.67
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	1	8.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



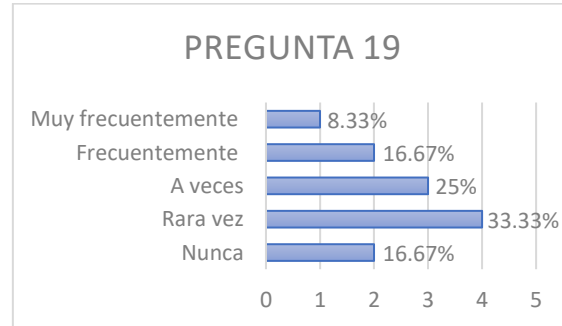
La mayor parte del porcentaje (41.67%) se concentra en nunca haber sentido disminución en su apetito, seguido del 33.33% que dice padecer esto muy rara vez y 16.67% algunas veces.

Frecuentemente no hay, pero sí “muy frecuentemente” con un 8.33%.

No es tan grave, pero aun así existe un pequeño porcentaje que sufre muy seguido esta disminución de apetito, la cual puede ser causante de malestares gastrointestinales.

### 19. Ansiedad.

PREGUNTA 19		
Alternativas	fi	%
Nunca	2	16.67
Rara vez	4	33.33
A veces	3	25.00
Frecuentemente	2	16.67
Muy frecuentemente	1	8.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

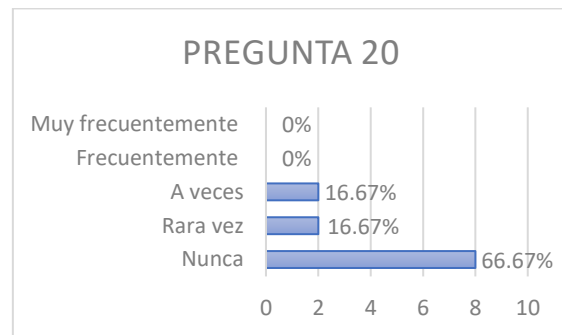


La mayor parte de los encuestados respondió haber sufrido ansiedad rara vez (33.33%), mientras que “nunca” fue señalado por el 16.67% y “a veces” con un 25%.

Los resultados en esta pregunta son variados y hasta cierto punto podrían ser alarmantes porque, aunque no sea al mayor parte, si hay frecuencia en cuanto a sufrir ansiedad se refiere.

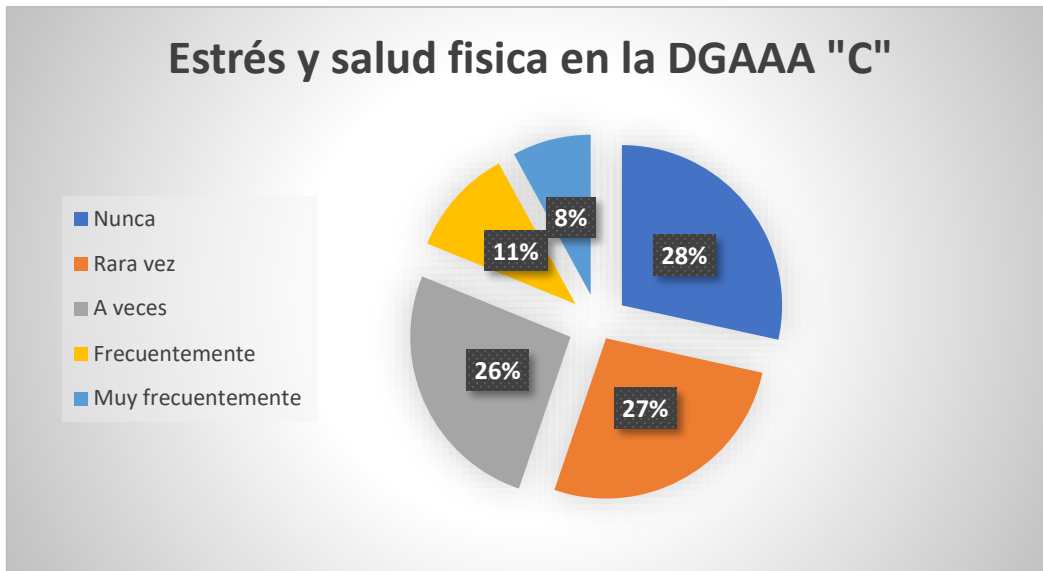
## 20. Sudoración excesiva.

PREGUNTA 20		
Alternativas	fi	%
Nunca	8	66.67
Rara vez	2	16.67
A veces	2	16.67
Frecuentemente	0	0.00
Muy frecuentemente	0	0.00
<b>Total</b>	12	100.00



De esta última pregunta, se puede observar que la sudoración es un malestar poco común; el 66.67% no sufre de este problema, “a veces” y “rara vez” tienen el mismo porcentaje (16.67%) el cual es bastante bajo, y no hay “frecuencia” significativa para este mal.

## Conclusiones



Esta última grafica muestra que con respecto a la frecuencia de malestares físicos o estrés, no hay mucha incidencia, es decir, solo el 8% del total tuvo malestares muy frecuentes que afectan su salud; el 11% corresponde a los que sufren frecuentemente algún tipo de malestar; el 26% siente que algunas llegan a sufrir algún tipo de molestia, seguido del 27% que rara vez se sienten así; la porción más grande (aunque no por mucho) fue la de "nunca" con un 28%.

La razón por la cual se decidió hacer el estudio aquí, es porque hice mi servicio social en esta área. Interactué con los participantes y las respuestas en las encuestas me confirmaron algunas de las suposiciones que tenía.

El alto grado de responsabilidad es el principal estresor y desencadenante de malestares físicos que afectan a cada persona que trabaja en esta área.

Realmente cada persona por sus características individuales se relaciona y reacciona de diferente manera al estrés

En una ocasión, una de las empleadas se lesionó un brazo porque cargó algunas cajas que eran demasiado pesadas y estuvo incapacitada cerca de un mes, ese es el tipo de riesgo que se podría sufrir dentro del área,

Siempre hay mucho movimiento y se maneja un volumen de documentación bastante importante

Hay veces que el trabajo es demasiado, pero otras veces es más tranquilo

Es un área bastante fascinante.

Respecto a las hipótesis planteadas:

1: La salud física de los empleados se ve afectada principalmente por el alto grado de responsabilidad en cada puesto, el cual funciona como principal estresor y desencadenante de malestares relacionados al trabajo.

Las encuestas arrojaron que efectivamente el alto grado de responsabilidad es factor a considerarse porque el 66.67% de los empleados contestaron que es muy frecuente que sientan presión con respecto a su responsabilidad y puede ser que si sea principal factor para generar estrés. Este podría ser punto de partida para desencadenar malestares físicos en los empleados.

2: El estrés provoca alteraciones físicas en los trabajadores por la presión que conlleva el mantener los asuntos relacionados con sus labores diarias en orden y tiempo.

Realmente si, como mencioné en la hipótesis anterior, lo que más los afecta es el alto grado de responsabilidad, ya que son varias cosas las que tienen que hacer y es prioridad entregarlas como son solicitadas, en el tiempo y forma establecidos.

Los principales malestares físicos que presentan son jaquecas, agotamiento, problemas gastrointestinales, falta de apetito e insomnio. También se demuestra que a pesar de que son los principales malestares que presentan, no son tan recurrentes a tal grado de que presenten un problema severo para la salud.

Los encuestados dieron a conocer que realmente las condiciones de trabajo que hay en la CNBV son bastante buenas ya que no presentan como tal, malestares que puedan indicar estrés en todos sus empleados y mucho menos algún tipo de malestar físico.

Lo anterior no sugiere que todo esté perfectamente bien, ya que, aunque no sea muy alto el índice, existe frecuencia en varios de los malestares planteados en las encuestas.

Como mencione en uno de los capítulos anteriores, las diferencias individuales toman un papel muy importante porque cada persona actúa muy diferente según su pensar, creencias, resistencia a la presión, etc.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aduna A. P. (2010). *Ecología Social: Afrontamiento y Solución de Problemas*. México, D. F.: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da. Edición). México: McGraw-Hill.
- Fol, O. R., Et al. (2018). *Ley Federal del Trabajo y Leyes de Seguridad Social Profesional*. (12va. Edición). Mexico: Tax Editores.
- Werther W. B. y Davis K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. (6ta. Edición). México: McGraw-Hill.
- Naranjo, M. L. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica (UCR).
- Oblitas, L. (2017). *Psicología de la salud y calidad de vida*. (4ta. Edición). México: Cengage Learning.

## PUBLICACIONES

- Folkman, S. (1984). "*Personal Control and Stress and Coping Process: A Theoretical Analysis*". *Journal of Personality and Social Psychology*. vol. 46. pp. 839-852.
- Gonzalez Ramirez M. T. y Landero Hernandez R. (2006) "*Síntomas Psicósomáticos y Teoría Transaccional del Estrés*". Universidad Autónoma de Nuevo León, México. pp. 45-61.
- Norris, F. H. y Murrell, S. A. (1987). "*Transitory Impact of Life-event Stress on Psychological Symptoms in Older Adults*". *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 28, pp. 197-211

## ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS

Alcántara Moreno, Gustavo, *“La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad”*. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación [en línea] 2008, 9 (Junio-Sin mes) : [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41011135004>> ISSN 1317-5815

*“Asumiendo el concepto de salud”*. Salud [en línea] 2014, 46 (Septiembre-Diciembre): [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343838645001>> ISSN 0121-0807

Barrio, J.A., García, M.R., Ruiz, I., Arce, A. (2006) *“El estrés como respuesta”*. International Journal of Developmental and Educational Psychology [Fecha de consulta: 30 de junio de 2019] Disponible en: <<http://wqwww.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>> ISSN 0214-9877.

Del Hoyo M. A. *“Estrés laboral”*. Documentos divulgatorios. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf> ISBN: 84-7425-474-4

*“El estrés laboral como síntoma de una empresa”*. Perspectivas [en línea] 2007, (Julio-Diciembre): [Fecha de consulta: 8 de agosto del 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>> ISSN 1994-3733

Engel, G. *“the need for a new mwldical model: a challenge for biomedicine”* American Association for the Advancement of Science [online] Science, New series, vol. 196, No. 4286 (April 8, 1977) pp. 129-136. Dispñible en: <http://www.drannejensen.com/PDF/publications/The%20need%20for%20a%20new%20medical%20model%20%20A%20challenge%20for%20biomedicine.pdf>

Guerrero, Luis, León, Aníbal, “Aproximación al concepto de salud. Revisión histórica”. Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología [en línea] 2008, 18 (Septiembre-Diciembre) : [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en: <<http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=70517572010>> ISSN 0798-3069

Juarez, Fernando, “*El concepto de salud: Una explicación sobre su unicidad, multiplicidad y los modelos de salud*”. International Journal of Psychological Research [en línea] 2011, 4 (Sin mes) : [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299022819009>> ISSN 2011-2084

Lalonde, M. (1974). “*Una nueva perspectiva sobre la salud de los canadienses*”. Ottawa, ON: Ministro de Suministros y Servicios de Canadá. [En línea] consultado en la Agencia de Salud Pública de Canadá: <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/pdf/perspect-eng.pdf>

López Mena, Luis, Campos Alvarez, Javier. (2002) “*Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral*”. Revista de Psicología [en línea], XI [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2019] Disponible en: <<http://construcwww.redalyc.org/articulo.oa?id=26411111>> ISSN 0716-8039

Ortega, Julián. “*Estrés y evaluación psicológica: un acercamiento teórico relacionado al concepto de resiliencia*”. Anuario de Investigaciones [en línea] 2014, XXI [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139994030>> ISSN 0329-5885

Osorio, Julieth Estefanía. “*Estrés laboral: estudio de revision*”. [en línea] 2017. Vol. 13, No. 1. Universidad de San Buenaventura. Medellín, Colombia. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>. ISSN: 1794-9998. pp. 081-090

Piqueras Rodríguez, José Antonio, Ramos Linares, Victoriano, Martínez González, Agustín Ernesto, Oblitas Guadalupe, Luis Armando, “*Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física*”. Suma Psicológica [en línea] 2009, 16

(Diciembre-Sin mes) : [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en:<<http://redalyc.org/articulo.oa?id=134213131007>> ISSN 0121-4381

Sánchez López, María del Pilar, Dresch, Virginia, Aparicio García, Marta Evelia, “*Relaciones entre salud física y psicológica: diferencias según sexo y condición de trabajo*”. Revista Práxis [en línea] 2005, 2 (Julio-Diciembre) : [Fecha de consulta: 8 de julio de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525552613012>> ISSN 1807-1112

Stavroula L., Griffiths, A y Cox, T. “*La organización del trabajo y el estrés*”. Serie protección de la salud No. 3. [fecha de consulta: 16 de marzo del 2019]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Velázquez, S. “*Programa institucional de actividades de educación para una vida saludable*”. (capítulo 3) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo [fecha de consulta: 15 de mayo del 2019] disponible en: <http://www.uaeh.edu.mx/virtual>

Zuñiga G. “Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia”. [en línea] s.f. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/SistemaColombia.pdf>

## **PÁGINAS ELECTRÓNICAS**

IMSS. *Estrés laboral*. [Fecha de consulta: 02 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>.

OMS. Protección de la salud de los trabajadores [fecha de consulta: 05 de Julio del 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

OMS. Salud de los trabajadores. [fecha de consulta: 05 de Julio del 2019]. Disponible en: [https://www.who.int/topics/occupational\\_health/es/](https://www.who.int/topics/occupational_health/es/)

OPS. Salud de los Trabajadores: Recursos [fecha de consulta: 05 de Julio del 2019]. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view)

=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

Zuñiga, G. Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia [fecha de consulta: 06 de Julio del 2019]. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/SistemaColombia.pdf>

# ANEXOS

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

Instrucciones:

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

Instrucciones:

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5



## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

Instrucciones:

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

Instrucciones:

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5

## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5



## ESTRÉS LABORAL Y SALUD FÍSICA

**Instrucciones:**

Rodee con un círculo el número que mejor describa su sentir en cuanto a la frecuencia con que percibe las siguientes situaciones:

	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuente-mente	Muy frecuen-temente
1. Alto grado de responsabilidad	1	2	3	4	5
2. Falta de reconocimiento	1	2	3	4	5
3. Condiciones laborales físicas inadecuadas (iluminación, temperatura, etc.)	1	2	3	4	5
4. Carga excesiva de tareas	1	2	3	4	5
5. Tareas monótonas, aburridas, etc.	1	2	3	4	5
6. Relaciones laborales insatisfactorias (acoso, problemas con los compañeros o superiores, etc.)	1	2	3	4	5
7. Jornada laboral extenuante	1	2	3	4	5
8. Nivel de autoexigencia elevado	1	2	3	4	5
9. Motivación deficiente	1	2	3	4	5
10. Exposición a riesgos físicos	1	2	3	4	5
11. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5
12. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5
13. Problemas gastrointestinales	1	2	3	4	5
14. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5
15. Tendencia a beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5
16. Temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5
17. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5
18. Disminución de apetito	1	2	3	4	5
19. Ansiedad	1	2	3	4	5
20. Sudoración excesiva	1	2	3	4	5