

## ANEXO 1

### VALORES QUE FUNDAMENTAN LA ACCION ETICA DEL TRABAJO SOCIAL:

#### Bondad:

Es una cualidad que lleva al desprendimiento de prejuicios y arrogancias, haciéndonos capaces de hacer el bien a los demás por amor al prójimo.

#### Igualdad:

Consiste en dar oportunidad y consideración igual a todas las personas, independientemente de su raza, sexo, género, credo, filiación política, pertenencia grupal o condición socio-económica.

#### Libertad:

Es el derecho humano inalienable que permite al individuo actuar y expresarse sin restricciones, con respecto a los demás y a ese mismo derecho que los otros también poseen.

#### Dignidad:

Este valor lleva a tener presente que toda persona tiene una imagen perso-

nal interna y externa que se debe reconocer y respetar.

#### Solidaridad humana:

Es ser consecuente con una actitud de preocupación por lo que le sucede a los demás, buscando sentirse empáticamente en la misma situación, buscando la forma de ayudar a los otros como si fuera uno mismo. Esto es una expresión de amor al prójimo y a uno mismo.

#### Justicia Social:

Lleva a preocuparse por luchar contra la injusticia, la opresión, la discriminación, buscando ofrecer alternativas similares a los individuos, independientemente de las diferencias que unos y otros puedan tener en el conjunto humano.

## ANEXO 2

### PRINCIPIOS ESPECÍFICOS QUE ORIENTAN LA ACTUACIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES:

#### 1) Principio de Individuación:

Toda persona tiene derecho a ser tratada como tal y no como un caso, un tipo o categoría de análisis. Cada persona, grupo o comunidad tiene condiciones, potencialidades y recursos que la diferencian y, en concordancia con ello, deben recibir un trato individualizado.

#### 2) Principio de expresión intencionada de sentimientos:

Toda persona tiene derecho a expresar sentimientos, tanto de signo positivo como negativo. Esos sentimientos pueden ser de miedo, inseguridad, odio, injusticia, etc. o sus contrarios.

#### 3) Principio participación emocional controlada:

Todos tienen derecho de ser aceptados como una persona con un valor y una dignidad innatos, sin considerar sus debilidades, defectos, fracasos o incapacidades.

#### 4) Principio de aceptación:

Todas las personas tienen derecho a hallar una comprensión simpatizadora y una respuesta del profesional en Tra-

bajo Social a los sentimientos que ha expresado.

#### 5) Principio actitud exenta de prejuicios:

Toda persona tiene derecho a no verse juzgada ni condenada moralmente por la situación, dificultad, necesidad o conflicto en que se encuentran.

#### 6) Principio de autodeterminación de la persona:

Todas las personas y los grupos tienen derecho de elegir por sí mismos y adoptar las decisiones que se refieren a su propia vida, sin verse hostigados, dominados, manipulados, ni que se le diga lo que tienen que hacer.

Las personas, en forma individual o colectiva, quieren ser ayudadas pero sin recibir órdenes; es decir, las personas requieren y demandan ayuda, pero esperan que dicha ayuda se les brinde en condiciones que respeten su dignidad.

#### 7) Principio de reserva:

Las personas y los grupos tienen derecho a que se conserve la informa-

ción confidencial de sí mismos tan secreta como sea posible. Las personas no desean que sus vecinos, ni el público en general se enteren de sus problemas. A las personas no les interesa cambiar su reputación a cambio de la

ayuda que va a recibir de la organización social o del profesional. El trabajador social debe custodiar toda la información que se le brinda tan confidencial como le sea posible.

# ESTRÉS LABORAL

## II PARTE

*MsC. Flory Fernández Chaves<sup>1</sup>*  
*Lic. Diego Rodríguez<sup>2</sup>*

### RESUMEN

El presente artículo brinda los resultados obtenidos en la aplicación de cinco instrumentos a trescientos noventa y dos personas ubicadas en empresas e instituciones del ámbito nacional, con el propósito de determinar su situación de estrés, en relación con las perspectivas teóricas analizadas en un artículo anterior, publicado en la Revista de Trabajo Social # 49.

#### 1 Caracterización general

Para la población considerada en el estudio, su distribución por sexo fue semejante (52% hombres y 48% mujeres) y en general bastante joven, pues cerca del 70% de la totalidad de ellos se ubicaron entre los 20 y los 35 años.

Cerca del 50% de los entrevistados son personas solteras, seguidos en importancia relativa por las personas casadas (38%). Las otras categorías del estado civil no presentaron una

cantidad de casos importante.

La situación de las distribuciones anteriores explica en parte que el porcentaje de personas sin hijos ni dependientes sea el 48% de la población investigada, y que el 40% de las personas tengan uno o dos dependientes.

El nivel de escolaridad de la población investigada fue alto, pues más de la mitad contó con algún tipo de estudios universitarios.

Este aspecto se relaciona tanto con la situación de vida mencionada anteriormente (personas relativamente jóvenes, solteras y sin hijos o dependientes a su cargo) como con quienes aplicaron el instrumento, ya que por ser universitarios quizás se tuvo acceso o se procuró cierta afinidad con los entrevistados.

Paralelamente los personeros de las empresas tal vez también pudieron haber sesgado la investigación, ya que por el tipo de tema en estudio, pudieron haber considerado más conveniente facilitar el acceso a personas con ma-

---

1 *Profesora Catedrática de la Universidad de Costa Rica, Escuela de Administración de Negocios.*

2 *Estadístico. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia*

yores facilidades de contestar el instrumento diseñado para la misma.

Del análisis conjunto de la situación sociodemográfica (ver Cuadro No. 1), puede concluirse que la misma no evidenció en general una posible fuente de estrés; situación confirmada con los resultados obtenidos en la aplica-

ción del segundo instrumento, Prueba del Cambio de Vida, la cual mostró que el 75% de las personas estudiadas no presentaron eventos en su vida personal, susceptibles de convertirse en posibles estresores para su vida laboral, en tanto que el 14% mostró un potencial de estrés moderado y el 11% restante mostró un potencial alto.

**CUADRO No. 1**  
**CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE FUNCIONARIOS DE**  
**EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**1996**

<b>CARACTERISTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS</b>	<b>ABSOLUTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>100,0</b>
<b><u>EDAD</u></b>		
Menos de 20	20	5,1
de 20 a 24	110	28,1
de 25 a 29	88	22,4
de 30 a 34	72	18,4
de 35 a 39	36	9,0
de 40 a 44	21	5,4
de 45 a 49	15	3,8
de 50 o más	30	7,7
<b><u>ESTADO CIVIL ACTUAL</u></b>		
Soltero	194	49,5
Unión libre	20	5,1
Casado	150	38,3
Separado	10	2,6
Divorciado	18	4,6
<b><u>NUMERO DE HIJOS O PERSONAS DEPENDIENTES</u></b>		
Ninguno	188	48,0
de 1 a 2	133	33,9
de 3 a 5	65	16,6
6 o más	6	1,5
<b><u>NIVEL DE ESCOLARIDAD</u></b>		
Primaria	26	6,6
Secundaria	146	37,2
Universitaria	220	56,1

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

De esta forma el posible impacto de dichos eventos se analizó para determinar si existía alguna diferenciación de acuerdo con el potencial de estrés, y se encontró que sólo difirieron en lo refe-

rente al número de hijos o dependientes, ya que el porcentaje de los que informaron tener de tres a cinco personas a su cargo, fue mayor para el potencial alto, que el resto de categorías.

**CUADRO No. 2**  
**PRUEBA DEL CAMBIO DE VIDA DE FUNCIONARIOS DE EMPRESAS**  
**PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**1996**

PRUEBA DEL CAMBIO DE VIDA	TOTAL	
	ABSOLUTO	RELATIVO
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>
Bajo	293	74,7
Moderado	56	14,3
Alto	43	11,0

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

Con respecto a los dos principales patrones de comportamiento asociados con la personalidad: A y B, se

encontró que la mitad (50,5%) de los entrevistados posee un tipo de personalidad B.

**CUADRO No. 3**  
**TIPO DE PERSONALIDAD DE FUNCIONARIOS DE**  
**EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**1996**

TIPO DE PERSONALIDAD	TOTAL	
	ABSOLUTO	RELATIVO
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>
A+	42	10,7
A	47	12,0
A-	88	22,4
B+	17	4,3
B	198	50,5

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

Situación que obligó a conducir el análisis hacia los otros casos, sobre todo a aquellos tipo A+, para determinar la relación que puede tener con las situaciones sociodemográficas y de cambio de vida, comentadas anteriormente, dado que las características de este tipo de conducta son las más susceptibles de convertirse en posibles fuentes de estrés laboral.

Para el caso de los 43 entrevistados con potencial alto de estrés, se encontró que el 54% poseía personalidad tipo A, cifra cuatro veces más alta que la observada en la distribución general (12%). Sin embargo, entre niveles no hubo diferencias estadísticamente significativas.

Por su parte, la situación laboral evidenció el predominio de un emplea-

do que labora para empresas pequeñas, con menos de cinco años de trabajar, sin subalternos a su cargo y ocupa puestos administrativos. Esto concuerda con la caracterización anterior y evidencia la necesidad de conducir la investigación hacia los casos minoritarios, pero que son más significativos para el tema en cuestión.

La situación de la vida personal para quienes poseen un alto potencial de estrés fue similar a la del resto de los entrevistados, excepto en lo que se refiere al sector institucional; ya que el 84% se encontró ubicado en el sector público a diferencia del resto de la muestra, donde apenas el 22% labora en dicho sector; situación que podría incidir en su opinión sobre el entorno laboral, aspecto a ser analizado más adelante. (Cuadro No. 4)

**CUADRO No. 4**  
**SITUACION LABORAL DE FUNCIONARIOS DE**  
**EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUTIONES PÚBLICAS**  
**1996**

SITUACIÓN LABORAL	TOTAL	
	ABSOLUTO	RELATIVO
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>
<b><u>TIPO DE CARGO QUE OCUPA</u></b>		
Gerencial	27	6,9
Administrativo	158	40,3
Técnico	73	18,6
Operario	70	17,9
Otro	55	14,0
Ignorada	9	2,3
<b><u>SUBALTERNOS A CARGO</u></b>		
Ninguno	284	72,4
de 1 a 3	55	14,0
de 4 a 9	28	7,1
12 o más	25	6,4
<b><u>TIEMPO DE LABORAR PARA LA EMPRESA</u></b>		
Menos de 2	138	35,2
de 2 a 5	135	34,4
de 6 a 9	48	12,2
10 y más	71	18,1
<b><u>NUMERO DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA</u></b>		
Menos de 100	232	59,2
de 101 a 500	106	27,0
501 y más	54	13,8

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

La opinión de los entrevistados con respecto al aspecto económico del entorno laboral indicó que la situación económica actual del país les parece regular o mala (75,7%), les causa preocupación y malestar (87,5%) y piensan que la misma puede tener algunas o muchas repercusiones en su desempeño laboral (62,3%).

A casi la totalidad (93%) de los entrevistados el aspecto tecnológico del entorno laboral, representado por el creciente uso de las computadoras en las instituciones costarricenses, les

parece bien; esto quizás porque el mismo porcentaje cuenta al menos con estudios superiores (secundarios más universitarios).

Situación relacionada con su relativa juventud, y por tanto con mayores posibilidades de haber logrado interrelacionarse satisfactoriamente con las innovaciones tecnológicas, al poseer las habilidades necesarias, que les permiten rápidamente adquirir experiencia en el manejo de este aspecto tan novedoso del entorno. (Cuadro No. 5)

**CUADRO No. 5**  
**FACTORES DEL ENTORNO SOCIOLABORAL DE FUNCIONARIOS**  
**DE EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**1996**

FACTORES DEL ENTORNO	TOTAL	
	ABSOLUTO	RELATIVO
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>
<b><u>SITUACION ECONOMICA ACTUAL EN EL PAIS</u></b>		
Buena	10	2,6
Regular	151	38,5
Mala	146	37,2
Muy mala	82	20,9
Ignorada	3	0,8
<b><u>CONSECUENCIAS PERSONALES DE LA SITUACION ECONOMICA</u></b>		
Interés	30	7,7
Tranquilidad	8	2,0
Apatía	8	2,0
Preocupación	294	75,0
Malestar	49	12,5
Ignorada	3	0,8
<b><u>CONSECUENCIAS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL</u></b>		
Demasiadas	45	11,5
Muchas	87	22,2
Algunas	157	40,1
Pocas	50	12,8
Ninguna	44	11,2
Ignorada	9	2,3
<b><u>CRECIENTE USO DE COMPUTADORAS</u></b>		
Le parece bien	363	92,6
Es indiferente	14	3,6
Es inadecuado	12	3,1
Ignorada	3	0,8

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

Al pasar al aspecto social-laboral de los entrevistados se encontró que las relaciones sociales del ambiente de trabajo son consideradas de buenas a excelentes. Apoyadas por condiciones físicas y organizacionales, que ayudan a lograr los objetivos de la organización, junto con la satisfacción laboral. (Cuadro No. 6)

Estas opiniones pueden explicarse tanto por las caracterizaciones ante-

riores, como por tratarse la mayoría de trabajadores de empresas pequeñas, donde el ambiente de trabajo usualmente se caracteriza por poseer demandas más tolerantes en las actividades y roles de los trabajadores; junto con un menor grado de diferenciación organizacional en términos de reglas y reglamentos, por tratarse de empresas jóvenes en su etapa de vida organizacional, dirigidas con un estilo gerencial más bien informal.

**CUADRO No. 6**  
**FACTORES ORGANIZACIONALES EN EL AMBIENTE LABORAL**  
**DE FUNCIONARIOS DE EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**1996**

FACTORES ORGANIZACIONALES	TOTAL	
	ABSOLUTO	RELATIVO
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>
<b>RELACIONES SOCIALES</b>		
Excelentes	99	25,3
Buenas	191	48,7
Regulares	84	21,4
Malas	15	3,8
Muy malas	3	0,8
<b>CONDICIONES FÍSICAS Y ORGANIZACIONALES</b>		
Ayudan	246	62,8
No ayudan	122	31,1
Ignorada	24	6,1

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

En concordancia con lo anterior se encontró la opinión mayoritaria de que su situación económica está mejor o mucho mejor, desde su ingreso a la

organización y se ve reforzada por la casi ausencia de problemas físicos relacionados con síntomas de estrés. (Cuadro No. 7)

Todo lo cual tiende a explicar la actitud adoptada frente a situaciones de incertidumbre, las cuales los afectan, pero con tendencia a hacerles fren-

te, en parte tal vez, por el tipo de personalidad (B) predominante entre los entrevistados y reforzada por todo lo descrito.

**CUADRO No. 7**  
**FACTORES PERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DE EMPRESAS**  
**PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
**1996**

<b>FACTORES PERSONALES</b>	<b>ABSOLUTO</b>	<b>RELATIVO</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>
<b><u>SITUACION ECONOMICA PERSONAL</u></b>		
Mucho mejor	87	22,2
Mejor	196	50,0
Igual	84	21,4
Peor	19	4,8
Mucho peor	3	0,8
Ignorada	3	0,8
<b><u>PROBLEMAS FISICOS SINTOMAS DE ESTRES LABORAL</u></b>		
Demasiadas veces	11	2,8
Muchas veces	25	6,4
Algunas veces	100	25,5
Pocas veces	85	21,7
Ninguna vez	153	39,0
Ignorada	18	4,6
<b><u>ACTITUD ANTE SITUACIONES DE INCERTIDUMBRE</u></b>		
Confiada	146	37,2
Nerviosa	221	56,4
Disgustada	3	0,8
Ignorada	22	5,6

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

Al pasar al estudio en detalle de las situaciones laborales que indisponen, o crean tensión, se encontró que el mayor problema se da en las presiones para terminar una actividad en un tiempo limitado, junto con el exceso de trabajo y las interrupciones constantes

cuando se trabaja. (Cuadro No. 8)

A esto se une otro grupo de situaciones estresantes tales como: presión para no cometer errores, mala ventilación, dependencia de otros, mucho ruido, compañeros desagradables, espacio insuficiente y jefes exigentes o insensibles.

**CUADRO No. 8**  
**SITUACIONES LABORALES QUE INDISPONEN**  
**O CREAN TENSION A FUNCIONARIOS DE EMPRESAS**  
**PRIVADAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS**  
1996

SITUACIONES LABORES	Sí		No	
	Abs	Rel	Abs	Rel
Presión para no cometer errores	116	29,6	276	70,4
Presión de tiempo	167	42,6	225	57,4
Exceso de trabajo	146	37,2	246	62,8
Jefe exigente o insensible	84	21,4	308	78,6
Compañeros desagradables	98	25,0	294	75,0
Automatización con computadoras	20	5,1	372	94,9
Espacio insuficiente	89	22,7	303	77,3
Iluminación insuficiente	43	11,0	349	89,0
Mala ventilación	105	26,8	287	73,2
Mucho ruido	103	26,3	289	73,7
Dependencia de otros	105	26,8	287	73,2
Interrupciones constantes	134	34,2	258	65,8
Recargo de funciones	134	34,2	258	65,8
Funciones poco claras	61	15,6	331	84,4
Exceso de reglas	58	14,8	334	85,2
Horarios incómodos	31	7,9	361	92,1
No participación en decisiones	70	17,9	322	82,1
Excesivo control	59	15,1	333	84,9
Superiores exigentes	51	13,0	341	87,0
Despido de compañeros	74	18,9	318	81,1

Fuente: Entrevista realizada a funcionarios de organizaciones públicas y privadas.

Por lo demás, el resto de posibles factores organizacionales estresantes no presentó resultados significativos y coincidió con las opiniones anteriores de percibir el ambiente laboral, interno de la empresa, como no estresante.

Estas conclusiones obligan a reorientar el análisis de los resultados hacia los casos minoritarios, con el propósito de determinar las posibles relaciones entre el tipo de conducta y la situación de vida, con las opiniones sobre el entorno laboral y las posibles fuentes de estrés laboral.

## **2 Potencial de estrés**

Al parecer, las características sociodemográficas tienen poca o ninguna incidencia en el potencial de estrés, medido éste por la Prueba del Cambio de Vida, pues cada categoría de esta prueba presentó, en general, el mismo perfil de la población investigada: hombres jóvenes, solteros o casados, con uno o dos dependientes como máximo y con estudios universitarios o por lo

menos secundarios, situación que puede observarse en el conjunto de gráficos Nos. 1a, 1b, 1c y 1d.

No obstante, se dio una diferencia significativa entre los niveles alto y moderado del potencial ( $P=0,057$ ), lo cual sugiere que en igualdad de condiciones, el número de hijos o dependientes sería una posible fuente de estrés para el individuo trabajador.

Por otra parte, la situación laboral reflejó que un aumento en el potencial de estrés significó un aumento en el porcentaje de personas en puestos administrativos, en tanto que para otros tipos de puesto, la distribución se mantuvo estable, excepto para el tipo gerencial, sin reporte de casos en el potencial alto.

Extrañamente, quienes ocuparon puestos gerenciales informaron principalmente un potencial bajo de estrés, contrario a lo que podría esperarse de acuerdo con el tipo de funciones que implica un puesto de esa naturaleza.

Gráfico 1.a: Potencial de estrés por número de dependientes según Prueba del Cambio de Vida Costa Rica, 1994

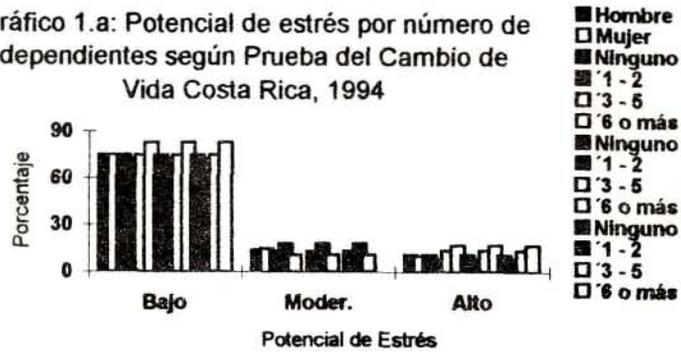
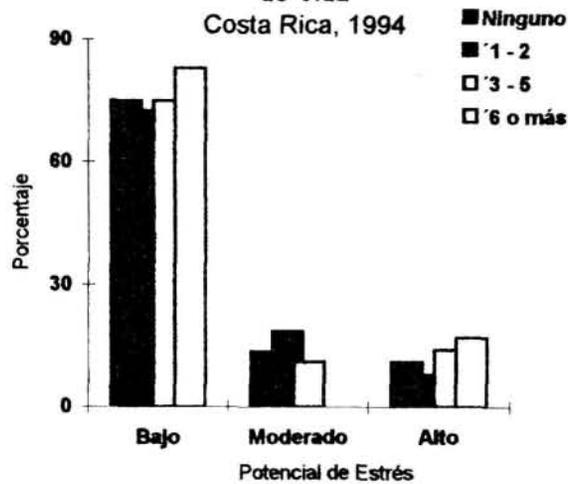
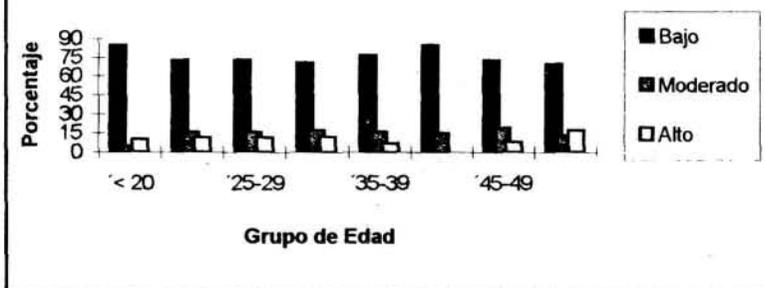


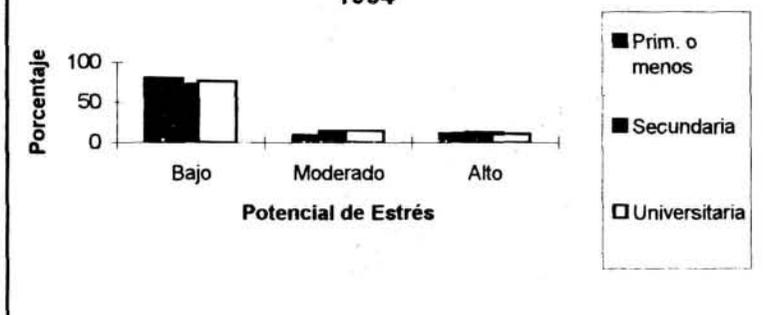
Gráfico 1.b: Potencial de estrés por número de dependientes según Prueba del Cambio de Vida Costa Rica, 1994



**Gráfico 1.c: Potencial de Estrés por grupo de edad según Prueba del Cambio de Vida. Costa Rica, 1994**



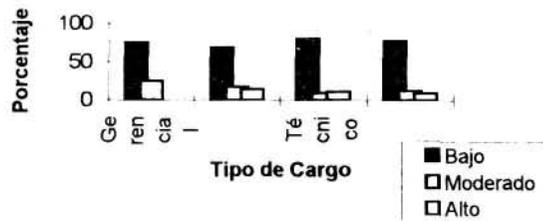
**Gráfico 1.d: Potencial de estrés por escolaridad según Prueba del Cambio de Vida Costa rica, 1994**



Al profundizar el análisis según el tipo de cargo desempeñado, se observó una fuerte diferenciación entre los niveles bajo y moderado del potencial ( $P=0,015$ ), lo cual hace pensar que la responsabilidad que se tiene de acuerdo con el cargo ocupado influye sobre el nivel de estrés que experimenta el individuo.

Aunque la falta de diferenciación con respecto al nivel alto evidenciaría niveles semejantes de responsabilidad entre los cargos "altos" y los cargos "bajos", y con éstos una mayor presión sobre el nivel intermedio, quizás de ambos extremos (Gráfico No. 2).

**Gráfico 2: Potencial de Estrés por Tipo de Cargo según Prueba del Cambio de Vida. Costa Rica 1994**



Una situación semejante se presentó al analizar la incidencia del número de subalternos a cargo: si bien fue alto el porcentaje de personas sin subordinados con manifestación de algún grado de estrés, este aumentó en cierta forma cuando la persona tenía a su cargo entre cuatro y nueve empleados, y disminuyó del todo cuando el número de subalternos fue doce o más.

Al efectuar la prueba de hipótesis correspondiente, se dio una diferenciación entre los niveles bajo y alto del potencial, según el personal a cargo ( $P=0,081$ ), situación evidentemente relacionada con la responsabilidad de administrar el recurso humano dentro de la organización.

En cuanto al tiempo de laborar para la empresa y el potencial de es-

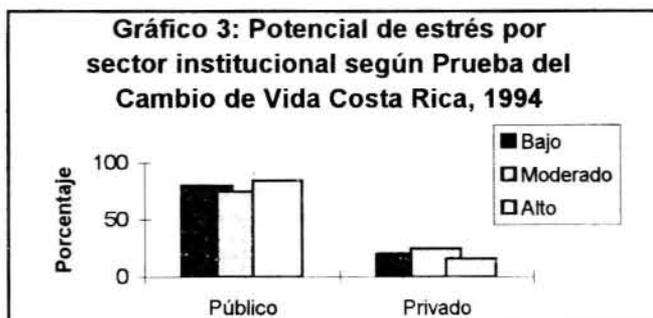
trés, no se presentó ningún patrón especial en la distribución de los casos, ni se observaron diferencias significativas entre niveles.

Sólo para el caso del potencial alto se vio una relación inversa entre las variables; así, conforme aumentó el tiempo de laborar en la empresa, el porcentaje de casos bajó gradualmente.

Una posible explicación para este fenómeno sería que a medida que el individuo permanece un mayor tiempo dentro de una organización, realiza "modificaciones" físicas o conductuales que le permiten amoldarse a las nuevas exigencias del entorno, además de la experiencia acumulada, que también favorecería su desempeño.

La distribución de acuerdo con el sector (público o privado) en que laboraron los entrevistados sí difirió (aunque no significativamente) de acuerdo con los niveles de estrés, ya que si bien las empresas investigadas fueron principalmente del sector privado (78%),

mismo comportamiento por nivel, con una relación de 7:2:1. Los sectores Comercial y de Telecomunicaciones ocuparon, en general, los primeros lugares por nivel, con predominio del último, que se ubicó de primero en los niveles de potencial moderado y alto.



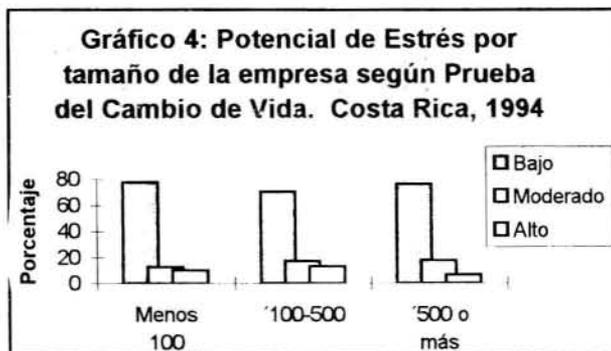
**Sector Institucional**

los potenciales de estrés, en todos sus niveles, ubicaron a los entrevistados en el sector público.

En general, se dio una relación de 4 a 1 para cada nivel; no obstante, para el potencial de estrés alto el sector público presentó en términos relativos un 30% más de casos que el sector privado (11,5% a 8,9%). (Gráfico No 3)

Los niveles informados por rama de actividad brindaron básicamente el

En cuanto al tamaño de la empresa, cada categoría presentó la misma relación por nivel (7:2:1), y de igual forma, dentro de cada nivel el tamaño de las empresas tuvo el mismo peso (5:3:2). Esto evidencia que el número de empleados no está asociado, al menos directamente, con el nivel de estrés laboral que pueda experimentar un individuo, y que puede ligarse a su vez con el tipo de cargo ocupado por la persona. (Figura No. 4)



**Tamaño de la Empresa**

### 3 Opinión sobre el entorno laboral

Dada la cantidad tan variada de preguntas en este instrumento, para analizar los resultados se agruparon las respuestas por un lado, de acuerdo con el tipo de factor (del entorno, organizacionales e individuales) y por otro se creó un indicador para medir la "percepción general" del individuo sobre el ambiente de la organización, mismo que se clasificó en tres niveles: alto, medio y bajo.

De esta forma al considerar ese conjunto de variables como un todo, se vieron diferencias altamente significativas entre los potenciales bajo y medio ( $P=0,006$ ) y bajo y alto ( $P=0,000$ ). Por tanto, el potencial de estrés de quienes laboraron las distintas organizaciones,

### 3.1 Factores Del Entorno

Con respecto al sexo, se presentaron ciertas diferencias en los niveles moderado y bajo, ya que mientras en los hombres estas cifras fueron de 51% y 46%, para las mujeres fueron de 39% y 59%, indicio de que en este factor la mujer es más vulnerable ( $P=0,012$ ) pues la distancia entre porcentajes estuvo más marcada, 20 puntos porcentuales entre las mujeres, en contraste con los 5 puntos de distancia que hay entre los varones. (Gráfico No. 5)

De acuerdo con el estado civil, la mayoría de los casos se agruparon en los puntos neutro y negativo (45% y 53%, respectivamente), aunque en las personas separadas se dio una mayor concentración en la categoría negativo



se diferenció según la opinión sobre el ambiente general de la misma, que incluía relaciones interpersonales, condiciones físicas, grado de dependencia y de participación, presión por parte de las jefaturas, etc..

(70%), cifra que refleja cierta asociación entre el estado civil y este factor. En el "valor" negativo del Entorno destacaron las categorías soltero y casado (50%, 36%).

Relacionada con esta última variable se encuentra la del número de dependientes, la cual no presentó diferencias significativas en la distribución; en general, cada categoría tuvo un comportamiento semejante y de esta forma, se podría decir el número de dependiente no influyó en el factor del entorno.

Algo semejante puede decirse del nivel de escolaridad, que tampoco arrojó diferencias sustanciales entre categorías. En las demás variables contrastadas tampoco se apreciaron diferencias que hicieran pensar en alguna asociación o relación causal con el Factor Entorno.

### 3.2 Factor Organizacional

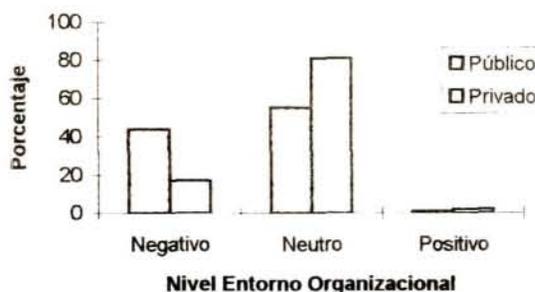
La primera variable que se contrastó con este factor fue el sexo, que no dio diferencias en ninguna de sus

categorías. Por niveles del factor sólo se apreció cierta concentración en la parte "negativa", sin embargo, este resultado no se pudo utilizar dada la poca cantidad de elementos en la misma.

Una de las variables que sí se diferenció claramente fue el sector institucional ( $P = 0.000$ ), con una relación de 1:1 en el sector público en los niveles positivo y neutro, en tanto que en el sector privado esa relación fue de 1:4.

Evidentemente, el sector tiene una fuerte influencia sobre la opinión con respecto al ambiente organizacional. De esta forma, se esperaba que quienes laboran en instituciones del Estado tengan una opinión más favorable sobre el ambiente organizacional que la que guardan quienes laboran en empresas privadas, las cuales son más exigentes y estrictas con sus empleados. (Gráfico No. 6)

**Gráfico 6: Percepción del Entorno Organizacional según Sector Institucional Costa Rica, 1994**



En cuanto a los grupos de edad, su distribución fue inconsistente a través de todo el intervalo y difirió estadísticamente para los niveles positivo y neutro ( $P=0,038$ ). Hasta los 30 años se vio una tendencia un tanto más optimista en cuanto al ambiente organizacional (40%), pero luego esta opinión disminuyó en cierto porcentaje, hasta alcanzar el mínimo entre los 45 y 49 años (20%).

De esta forma, podría decirse que la vida del individuo dentro de la organización se ve expuesta a ciertos factores que gradualmente alteran el entorno, y con ello, la opinión sobre el mismo.

Sin embargo, a medida que adquiere más experiencia, se adapta a los cambios o al ritmo de la organización y así su opinión sobre el entorno regresa a los patrones iniciales.

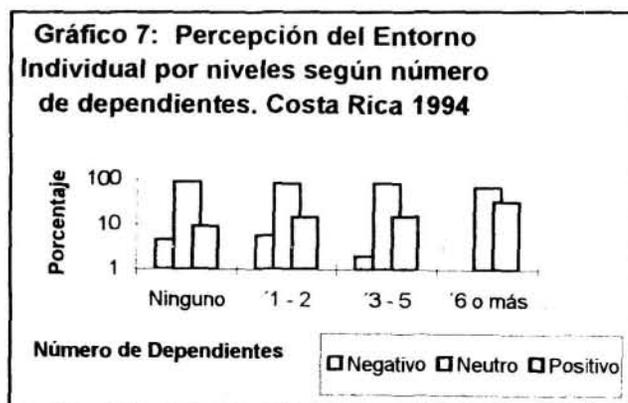
Situación asociada probablemente con las expectativas sociales, económicas y laborales, menos favorables para las personas, conforme pasan a

grupos de edad más avanzada e interiorizan dichas perspectivas, las cuales afectan su percepción del ambiente de sus organizaciones.

### 3.3 Factor Individual

Cabe destacar la diferenciación según el número de dependientes: conforme aumentó este número, se observó cierta tendencia a la alza en la parte positiva del factor, en tanto que para los otros niveles el efecto fue inverso, lo que refleja el apoyo o motivación que reciben quienes tienen a su cargo alguna o varias personas, sean estas el cónyuge, hijos, padres, u otros. (Gráfico No. 7)

Por otro lado, la distribución mostró un mayor porcentaje en la parte negativa del indicador conforme aumentó el nivel de instrucción. Sin embargo, este comportamiento es difícil de explicar y quizás amerite una investigación más a fondo o la creación de otros indicadores, que profundicen en la relación de las variables.



Al igual que en el factor organizacional, se apreció cierta inconsistencia entre los grupos de edad, observándose un cambio brusco en la tendencia de la parte positiva del factor entre los 35 y 39 años, regresando a su nivel y decayendo linealmente luego de esa edad. Esto implicaría que la edad influye en el individuo, con respecto a la opinión que guarda sobre los factores, o variables, que le vinculan de forma particular con el medio laboral.

El resto de variables no presentaron diferencias que ameritaran su análisis.

#### **4 Análisis conjunto de las variables dependientes**

Al analizar conjuntamente los potenciales de estrés y la opinión sobre los factores económico, laboral e individual, se encontró en los entrevistados con un potencial moderado o alto, una opinión negativa sobre el entorno económico (77%), lo que reflejaría cierta asociación inversa entre estas variables, de manera que conforme aumenta el potencial de estrés, la opinión sobre el entorno económico sería menos favorable y viceversa.

En la distribución del factor laboral predominó la opinión neutra (80%), seguida por la negativa (14%) y la positiva (6%), patrón que se conservó en cada nivel del potencial.

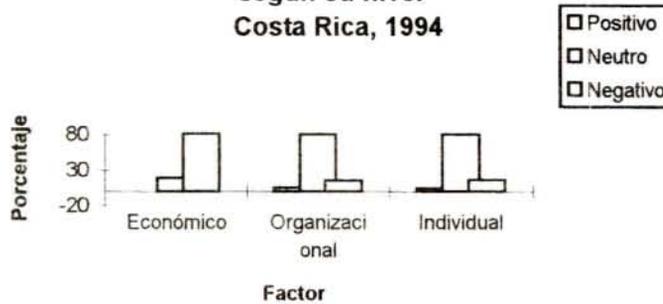
De esta forma, parece no existir una relación directa entre el potencial de estrés y el factor laboral, sino que aquel se debe a otros factores. Entonces, desde el punto de vista del impacto de las situaciones del trabajo que producen ansiedad o estrés, se encontró que todos los que tienen menor potencial de estrés también consideran bajo el impacto de las condiciones laborales sobre él.

En cuanto al factor individual, también predominó el nivel medio (79%) y presentó básicamente la misma distribución del factor organizacional, razón por la cual se deduce que las características individuales no son una fuente potencial de estrés, sino que el mismo tiene su origen en otras causas ajenas al individuo, como se resume en la Gráfico No. 8.

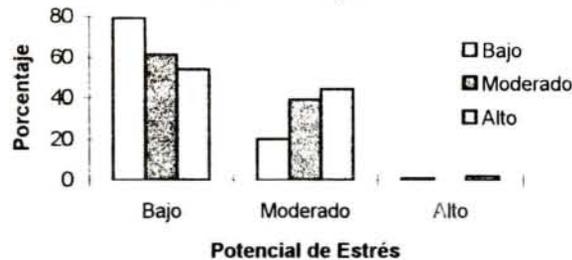
En la distribución del potencial de estrés según los niveles del factor organizacional, el 73,7% de los casos se ubicó en el extremo inferior; 25,5% en la parte medio y sólo tres personas (0,8%) se ubicaron en el extremo superior. (Gráfico No. 9)

Es más, el 88,5% de los trabajadores investigados presentaron valores bajos o moderados de una u otra variable (o de ambas), y esto es una prueba más de que, en general, los factores personales u organizacionales (laborales) no inciden en el potencial de estrés.

**Gráfico 8: Distribución de los Factores Económico, Organizacional e Individual según su nivel Costa Rica, 1994**



**Gráfico 9: Percepción del Ambiente Organizacional según niveles del Potencial de Estrés Costa Rica, 1994**



que pueda exhibir una persona; sino que éste se relacionaría básicamente con las condiciones económicas externas, algo que el individuo no es capaz de controlar.

Por último, cuando se probó las hipótesis de igualdad de medias en los factores organizacional e individual, según los diferentes niveles del factor económico, se encontró que la distribu-

ción varió significativamente entre los niveles neutro y negativo, con un valor de  $P=0,045$  y  $P=0,024$ , para la parte organizacional e individual respectivamente, lo cual confirmó lo descrito en el párrafo anterior.

### **Consideraciones finales**

Las características sociodemográficas no mostraron tener una influencia

muy marcada sobre el estrés laboral, pues la mayoría de los entrevistados tuvieron una personalidad tipo B, que se destaca por predominar en individuos tranquilos y serenos y en esos momentos, no se encontraban atravesando por ninguna etapa de su vida susceptible de convertirse en fuente de estrés.

Entre algunos de los elementos investigados, se encontró que el número de dependientes, el sexo y la edad tuvieron diferencias significativas ( $P < 0,05$ ) y se destacaron como fuentes potenciales y directas de estrés (el primero) o como fuentes indirectas, a través de la percepción del trabajador sobre los entornos económico u organizacional (los segundos).

La responsabilidad generada por el cargo desempeñado o el número de subalternos sí se convirtió en una fuente real de estrés; sobre todo en el caso de mujeres con el estado civil de separadas.

Algunos aspectos que parecieron preocupantes para los trabajadores estuvieron asociados a su opinión sobre el ámbito económico del entorno laboral, especialmente para quienes laboraron en el sector público; el cual también está fuertemente ligado a las actividades de la organización ( $P = 0,000$ ) y que en muchas oportunidades podría generar desmotivación, bajos ingresos, monotonía, poca oportunidad de escalar posiciones o de adquirir y aplicar nuevos conocimientos.

En contraposición se halló que en sí mismo, el ambiente interno de la organización se consideró más bien como no estresante, característica que podría aprovecharse para disminuir las consecuencias generales del estrés.

De mismo modo se encontró que la población investigada no se halla sujeta a la influencia del estrés por factores internos al individuo o la organización, sino más bien por aquellos asociados al entorno organizacional, sobre todo los de carácter macroeconómico.

Así las cosas, el estrés laboral forma parte inevitable del ritmo acelerado de la vida moderna al estilo occidental, por lo que la administración de las organizaciones debe preocuparse por diseñar e implantar medidas para enfrentarlo, de modo que por un lado logren mejorar el nivel de vida y el bienestar de sus trabajadores, y por otro, mantengan la eficiencia y la eficacia de sus operaciones. Sin olvidar que se requiere cierto nivel (óptimo) de estrés para que la persona se mantenga activa y motivada.

Para reducir los efectos del estrés sobre los miembros de la organización se debe partir de una estrategia preventiva global, que inicie con el análisis de la situación actual, a fin de identificar las tendencias y predecir la dirección que lleva el estrés en la organización; para lo cual se requiere del apoyo total y la participación de la alta dirección, donde evidencie su sensibilidad ante la situación de sus trabajadores y des-

pierte en ellos la conciencia de la necesidad de hacer algo al respecto.

Una vez hecho ésto se podrían implementar planes periódicos de evaluación, a través de los cuales se de seguimiento al nivel de estrés en la organización y se adopten oportunamente las medidas correctivas necesarias.

El instrumento usado en esta investigación podría servir de guía, para aquellas organizaciones interesadas en estudiar el nivel de estrés que presenten sus trabajadores, con el propósito de modificarlo para lograr la continuidad deseada y acorde con sus actividades.

## BIBLIOGRAFIA

Daft, Richard y Steers, Richard. (1992) Organizaciones. El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. Editorial Limusa, Primera edición. México, S.A., México.

Davis, Keith y Newstrom, John. (1991) El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional. Mc Graw-Hill, Octava Edición. México, D.F., México.

Hodgetts, Richard y Altman, Steven. (1981) Comportamiento en las Organizaciones. Mc Graw-Hill, Primera edición en español. México, D.F., México.

Kast, Fremont y Rosenzweig, James. (1988) Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias. Mc Graw-Hill, Primera edición en español. México, D.F., México.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. (1994) Administración. Una perspectiva global. Mc Graw-Hill, Décima edición. México, D.F., México.

Robbins, Stephen. (1994) Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice Hall, Tercera Edición. México, D.F., México.

Sherman, Arthur y Bohlander, George. (1994) Administración de los recursos humanos. Grupo Editorial Iberoamérica. México, S.A., México.

Shermerhorn, John, Hunt, James y Osborn, Richard. (1987) Comportamiento en las Organizaciones. Interamericana, Segunda Edición. México, D.F., México.