

Factores psicosociales, *stress* y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud¹.

Psychosocial risk factors, stress and their relationship with performance: a comparison between health centers.

María Chiang Vega², Nelly Gómez Fuentealba³ & Marcelo Sigoña Igor⁴

Resumen

El artículo presenta un análisis de los factores psicosociales que pueden desembocar en estrés laboral y su relación con el desempeño en Centros de Salud Públicos Chilenos. La muestra estuvo conformada por 141 individuos, todos trabajadores de centros de salud urbano y rural. El instrumento utilizado fue el Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ), los valores del coeficiente de fiabilidad estuvieron entre 0,55 y 0,83 lo que se considera aceptable y define una consistencia interna de las escalas. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores de ambos centros de salud, urbano y rural, se encontrarían, de acuerdo al modelo de Karasek, en el cuadrante N° 2 denominado “trabajo activo” que se caracteriza por presentar exigencias elevadas, pero la organización de su trabajo le permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerle frente, convirtiéndose el resultado en un desafío. Sin embargo, los técnicos profesionales presentaron un menor control laboral relativo respecto a los otros integrantes del equipo de salud, por lo que sería importante focalizar en este grupo programas preventivos.

Palabras clave: *stress*, cargo, condiciones de trabajo.

Abstract

This study presents an analysis of the psychosocial risk factors that can end up in job stress, and their relationship with performance in Chilean Public Health Centers. The sample consisted of 141 workers in both urban and rural health centers. The instrument used was the Job Content Questionnaire (JCQ); reliability coefficients were between 0.55 and 0.83 considered acceptable indicators of internal consistency of the scales. The results indicated that workers from in both urban and rural health centers would fall in the second quadrant of Karasek's model, reflecting “active work”, characterized by elevated job demands but an elevated degree of job control, turning the result into a challenge. However, technicians had less job control with respect to other health team members; hence, it would be important to focus preventive interventions on this group.

Keywords: stress, job description, working conditions.

¹Proyecto de investigación 115116 2 /R Universidad del Bío-Bío, Concepción Chile.

²Doctora en Recursos Humanos, Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile. mchiang@ubiobio.cl

³Magíster en Estadística, Facultad de Ciencias, Universidad del Bío-Bío, Concepción. Chile. ngomez@ubiobio.cl

⁴Licenciado en Psicología, Servicio Salud Ñuble, Chillán, Chile. rolando.sigona@redsalud.gov.cl

Introducción

El estrés laboral y la salud

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000); bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Levi, 1991) el estrés puede ser precursor de diversas enfermedades.

Desde que Canon (1931) y Seyle (1936) publicaron sus primeros trabajos sobre el estrés, en los años treinta, la investigación ha aportado numerosas evidencias de relación entre el estrés, los factores psicosociales y numerosas enfermedades y trastornos de la salud, incluyendo el desarrollo de hipertensión arterial (Schnall, Schwartz, Landsbergis, Warren & Pickering, 1998) las enfermedades cardiovasculares (Marmot, Bosma, Hemingway, Brunner & Stansfeld, 1997; Hammar, Alfredsson & Johnson, 1998 y Kristensen, 1996), algunos trastornos gastrointestinales (House, McMichael, Wells, Kaplan & Landerman, 1979 y Drossman, 1998), dermatológicas (Martínez, 2001), dolor de espalda (Hemingway, Shipley, Stansfeld & Marmot, 1997 y Hoogendorn, Van Poppel & Koes, 2000), músculo-esqueléticos (Bongers, de Winter, Kompier & Hildebrandt, 1993), depresión y otros trastornos de la salud mental (Pikhart, Bobak, Pajak, Malyutina, Kbinova, Topor *et al.*, 2004 y Tsutsumi, Kayaba, Theorell & Siegrist, 2001), conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, práctica regular de ejercicio físico) (Hellerstedt & Jeffery, 1997 y Payne, Jones & Harris, 2003), y el absentismo laboral por motivos de salud (Undén, 1996; Niedhamme, Bugel, Golberg, Leclerc & Guéguen, 1998; Manning & Osland, 1989 y Marmot, Feeney, Shipley, North & Syme, 1995).

En el año 1984 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) / Organización Mundial de la Salud (OMS) examinan de forma sistemática los progresos en el estudio de los factores psicosociales. En dicha reunión se observa que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan los diversos aspectos. Algunos de éstos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las

condiciones y al medio ambiente de trabajo, otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo, pero que repercuten en él.

Así el Comité Mixto OIT y OMS define:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (1984, p. 3).

Ante la amplitud del concepto “factores psicosociales” en el contexto laboral (Juárez-García, 2007) realiza la siguiente guía donde convergen los diferentes modelos consultados, las dimensiones donde los modelos coinciden son las siguientes:

- 1) Una que tiene un carácter externo y que implica exigencias tensionantes o estresantes para el trabajador. Puede estar compuesta por múltiples factores del ambiente físico y psicosocial y bien pudiera llamarse “Factores Psicosociales Tensionantes” o simplemente “Estresores Psicosociales”. Tal es el caso de la demanda o carga de trabajo, la autonomía que ofrece el puesto, al apoyo o acoso del jefe.
- 2) Una dimensión que tiene que ver con el individuo y sus procesos internos y que va desde la particular percepción de esos “Estresores Psicosociales” hasta la manera específica de reaccionar ante éstos. El concepto más común para nombrar este proceso es Afrontamiento (Lazarus & Folkman, 1986).
- 3) Una dimensión que se refiere a los resultados de salud en los individuos, ya sea alteraciones tempranas (a corto plazo) (*Burnout*) o aquellas que su cronicidad ha afectado su salud de manera importante (largo plazo) (enfermedades crónicas).
- 4) Por último, una dimensión escasa o nulamente considerada, pero que influye en la definición de factores psicosociales, es la relación ambiente psicosocial laboral-salud. Definitivamente, resalta por su importancia la dimensión “relación trabajo - familia”.

Los modelos explicativos del estrés laboral

En el año 1936 Seyle formuló el “Síndrome General de Adaptación” (GAS), en el que definía la existencia

de un nivel de estimulación ambiental óptimo a partir del que se desencadenan toda una serie de reacciones psicofisiológicas que preparan al individuo para la defensa o la huida, posteriormente se han ido formulando modelos conceptuales de estrés basados en el principio de balance entre las necesidades impuestas por el ambiente de trabajo y los recursos que la organización del trabajo pone en manos de los trabajadores para hacerles frente. Distintas entidades y sociedades profesionales relacionadas con la psicología de la salud ocupacional han desarrollado investigaciones empíricas y modelos teóricos con el fin de comprender la problemática y establecer formas de prevenirla, las asociaciones más importantes son la Society for Occupational Health Psychology - SHOP (2008) y la European Academy of Occupational Health Psychology - EA-OHP (2008). Así, han sido formulados diversos modelos, siendo los que han aportado más evidencia en las asociaciones entre riesgo psicosocial y resultados adversos de salud los conocidos como “*demanda - control*” (Karasek, 1979) y “*esfuerzo - recompensa (ERI)*” (Siegrist, Peter, Junge, Cremer & Seidel, 1990).

Cabe mencionar aquí la importancia de la formulación conceptual y posterior comprobación empírica de un modelo. Un modelo demuestra cómo diversas variables *independientes* explican otra u otras *dependientes*, y cómo se relacionan entre ellas. En salud laboral, interesan como variables *independientes* las condiciones de trabajo, y como variables *dependientes* aquellas relacionadas con la salud (lesiones por accidente, enfermedades, ausentismo, entre otras).

¿Qué es el modelo demanda - control - apoyo social?

Karasek (1979) formuló el modelo *demanda - control* explicativo del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. El *control* sobre el trabajo hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: las oportunidades de desarrollar habilidades propias (*skill discretion*) y la autonomía para tomar decisiones en el trabajo (*decision authority*) (ambas terminología empleada por Karasek) que el mismo proporciona. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas, y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados), es decir, al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje,

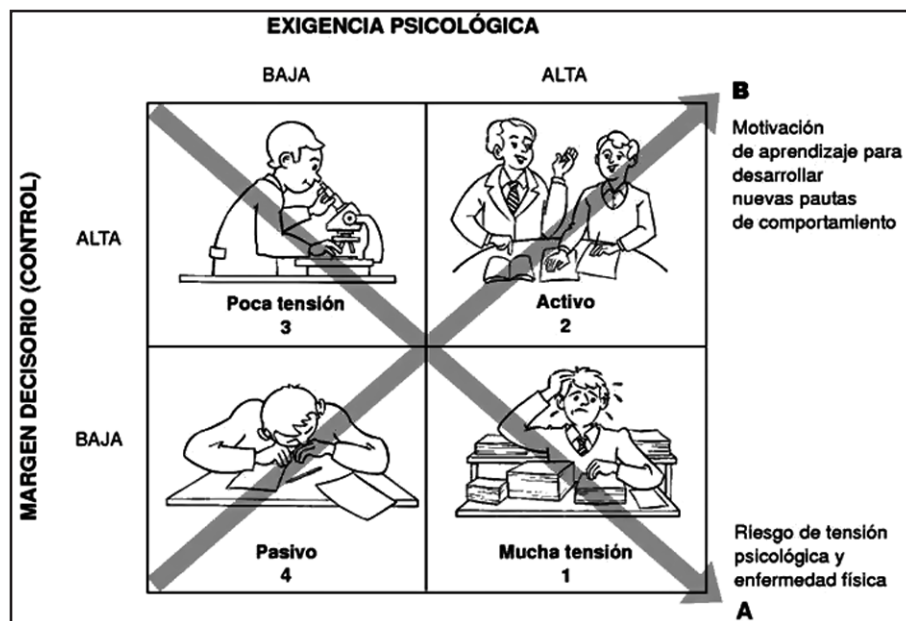
creatividad, trabajo variado. La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento, es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades (Vega, 1998). En este sentido, es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

En la formulación de Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde (Karasek, 1979 y Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom & Theorell, 1981). Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

El Control trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que éste es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

Según Karasek & Theorell (1990) trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo. El control en el trabajo constituye una dimensión potencialmente positiva de éste (constituyendo, en consecuencia, no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo), pudiendo ser su ausencia un factor de riesgo para la salud. De esta forma, las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (autonomía y utilización del trabajo) determinan 4 condiciones de riesgo psicosocial: 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos. La combinación del cuadrante 3, se establece como la de menos estrés (no dañino), mientras que el cuadrante 2 y 4 se clasifica como de “estrés moderado”, por su parte, el cuadrante 2 tiene un potencial de desarrollo en estrés “positivo”. Es el cuadrante 1 el de mayor preocupación para los especialistas, pues representa un alto riesgo de tensión acumulada que deriva en enfermedad crónica (Figura N° 1).

Figura N° 1. Relación entre demandas psicológicas y control



Fuente: Vega, 1998

Johnson & Hall (1988) introdujeron el *apoyo social* como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo *demanda - control - apoyo social*) y que actúa con un doble efecto: por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, y por el otro modifica el efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (a la que los autores denominan *iso-strain*, frecuente en trabajos en condiciones de aislamiento social) y podría moderarse en situación de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo (por ejemplo, en el trabajo en equipo). El apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, o sea, hasta qué punto se puede contar con compañeros y superiores que ayuden para sacar el trabajo adelante. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales, por lo general, afectan conjuntamente a ambas dimensiones (Vega, 1998).

La Figura N° 2 muestra el doble efecto del apoyo social en el trabajo, siendo la situación de trabajo

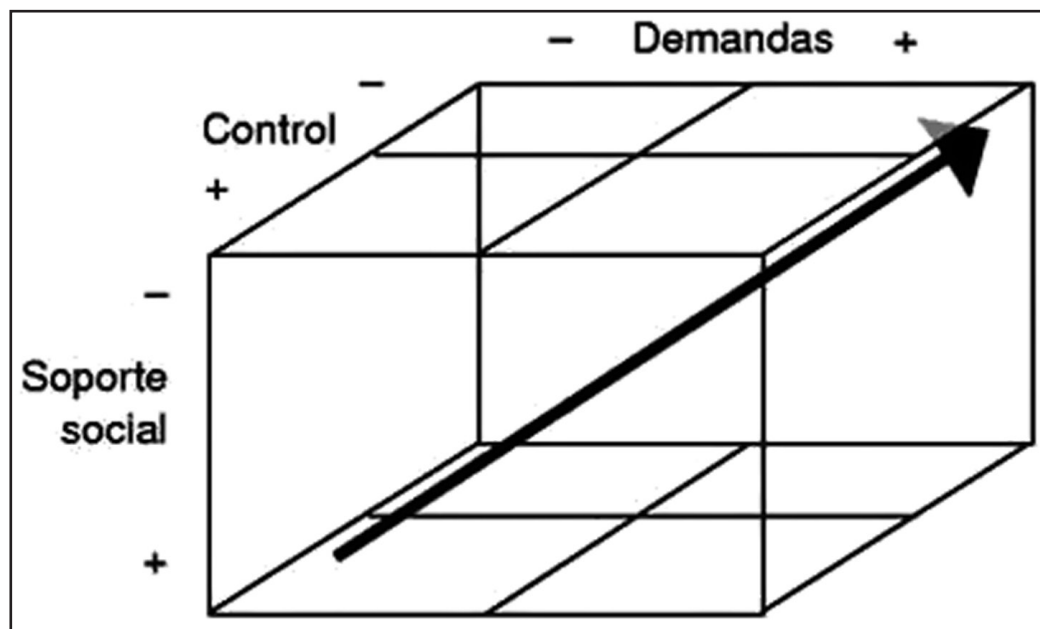
más negativa para la salud la que se caracteriza por la combinación de alta tensión y apoyo social bajo (*iso-strain*). El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante en relación a la salud cuando se considera cada una de ellas por separado (Johnson & Hall, 1988).

El modelo de Karasek ha tenido un potencial predictivo para distintas variables de salud, que incluye agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular (Schnall, Schwartz, Landsbergis, Warren & Pickering, 1998) entre muchos otros indicadores de salud.

Actualmente, hay diversos estudios que indican que las ocupaciones, con mayor vulnerabilidad ante el estrés psicosocial son los trabajadores operativos o manuales (obreros) (Karasek & Theorel, 1990), los mandos medios (técnicos y administrativos) (Almirall, 2000) y enfermeras (Arita & Arauz, 2001 y Arita, 1998).

La capacidad predictiva y la parsimonia que caracteriza el modelo de Karasek utilizada en investigaciones en países latinoamericanos sigue siendo escasa en cantidad, calidad y la aplicación práctica y preventiva en los escenarios laborales continua ignorada, esto contrasta con condiciones de trabajo existentes las que no sólo son más adversas que en países desarrollados, sino que también se combinan prácticas tayloristas con sistemas de producción "flexibles" que en conjunto han deteriorado gravemente la calidad de vida laboral (Rodríguez & Mendoza, 2007).

Figura N° 2. Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social



Fuente: Vega, 1998

Desempeño

Los autores Milkovich & Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Gibson, Ivancevich & Donnelly (2001) definen el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Las estimaciones del desempeño pueden contener cualquier combinación de estos criterios, y en ocasiones ocupar varios criterios diferentes. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc.

El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Siguiendo con lo expuesto anteriormente por los autores, el objetivo de esta investigación fue analizar la relación existente entre los factores psicosociales en el trabajo que pueden desembocar en estrés y su relación

con su desempeño, realizando una comparación entre trabajadores de la salud primaria urbanos y rurales.

Metodología

El ámbito de estudio elegido fueron establecimientos de salud pública, un hospital rural de baja complejidad, actualmente llamado hospital comunitario y un centro de salud familiar público urbano de atención primaria. La recolección de la información se realizó a fin del primer semestre de 2011.

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental ya que se realizó sin manipular las variables, observando los fenómenos en estudio tal y como se pueden dar en la vida cotidiana de los trabajadores en la organización, para después analizarlos, además es de tipo transversal, ya que se realizó en un momento de tiempo determinado.

Descripción del universo de estudio

El universo de estudio de esta investigación correspondió a la totalidad de los trabajadores de un centro de salud urbano y un centro de salud rural, 235 funcionarios, sumados ambos establecimientos, con una tasa de respuesta de 60% (141 funcionarios), cantidad que metodológicamente es considerado adecuado (Tabla N° 1).

Tabla N° 1. Muestra según género y nivel de escolaridad

Centro de Salud		Femenino			Masculino			Total
		Secundaria	Técnico profesional	Universitaria	Secundaria	Técnico profesional	Universitaria	
1	Urbano	4	36	20	0	9	9	78
2	Rural	34	3	13	3	5	5	63
	Total	38	39	33	3	14	14	141

Fuente: Datos de la investigación, 2011

La población total sobre la cual se aplicó el estudio corresponde a 141 individuos, 78% al género femenino y 22% al masculino.

En relación al nivel de escolaridad, en la muestra femenina hubo 35% en Secundaria, 36% Técnico profesional y 30% Universitaria. En la muestra masculina hubo 10% en Secundaria, 45% Técnico profesional y 45% Universitaria.

Es importante hacer notar que 68% de la muestra rural del género femenino sólo llegó a un nivel educacional secundario, en comparación a la muestra urbana del género femenino donde el nivel educacional secundario le correspondió 6,7%.

Método de medición

El instrumento utilizado corresponde al Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) compuesto por 27 preguntas cerradas que miden exposición al riesgo psicosocial laboral que puede tener como resultado *stress* (Tabla N° 2). Los derechos de uso del JCQ son reservados, no obstante, el proyecto multi-céntrico que coordina el profesor Juárez-García tiene autorización de su uso directo. La traducción original al español fue realizada por Cedillo (2005) y autorizada por el JCQ Center. La presente versión, tiene 27 reactivos y una modificación en la escala de inseguridad en el empleo hecha por Juárez-García (2009).

El cuestionario fue aplicado a finales del primer semestre de 2011 a los miembros de las instituciones de salud pública que colaboraron en esta investigación.

La participación por parte de los trabajadores fue voluntaria y anónima. La aplicación del cuestionario fue en forma personal, auto-aplicada y sin control de tiempo. Todos los sujetos recibieron la encuesta con una carta de consentimiento informado. La investigación fue autorizada por el director y el equipo directivo de cada establecimiento y por los dirigentes gremiales de los diferentes establecimientos.

Análisis de datos

Para la organización, clasificación y resumen adecuados de los datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS y el programa Office Excel obteniendo los resultados descriptivos y las relaciones existentes entre las variables estudiadas.

Para el análisis de los datos se utilizaron estadísticos descriptivos y pruebas no paramétricas para la comparación de promedios de U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis (Gibbons & Chakraborti, 1992), ya que las variables correspondientes a factores psicosociales laborales no cumplen el supuesto de normalidad. También se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrico de Rho de Spearman para ver la relación existente entre el estrés y el desempeño.

Los factores psicosociales laborales estudiados pueden tener resultados que estén dentro de los siguientes rangos posibles según JCQ Center:

- Los factores Utilización de habilidades, Autoridad de decisión y Demandas psicológicas, entre 12 y 48.

Tabla N° 2. Instrumento de medida

Parte	Número preguntas	Información rescatada	Tipo de respuesta
I	1 - 10	Información general del encuestado	Descriptiva
II	1 - 9	Desempeño	Escala Likert de 1 a 10
III	1- 27	Cuestionario del contenido del trabajo (JCQ)	Escala Likert de 1 a 5, Nunca hasta Muy frecuente, todos los días.

Fuente: Cuestionario JCQ, 2011

- b) El factor Control laboral (U. de habilidades + A. de decisión), entre 24 y 96.
- c) Los factores Apoyo social jefe y Apoyo social compañeros, entre 4 y 16.
- d) El factor Apoyo social laboral global (A.s. jefe + A.s. compañeros), entre 8 y 32.
- e) El factor Inseguridad en el empleo, entre 3 y 12.

Resultados

Análisis de fiabilidad

Por fiabilidad se entiende lo que indican los coeficientes de consistencia interna, es decir, el coeficiente Alpha de Cronbach's. Lo que se quiere comprobar es si cada ítem mide lo mismo y si las respuestas tienden a covariar, o sea, si los sujetos responden de una manera coherente y así poder deducir que los ítems expresan el mismo rasgo. Schmitt (1996) señala que es usual considerar un valor de coeficiente de fiabilidad de 0,70 como aceptable. Sin embargo, en caso de variables blandas, como los factores psicosociales laborales, se acepta 0,6.

Se observa en la Tabla N° 3 que para ambas muestras se tiene que el coeficiente de fiabilidad para la escala de "inseguridad en el empleo" es bajo con la fórmula original, con la fórmula entregada por Juárez-García (2009) sube a 0,61 en urbano y a 0,56 en rural, lo que es aceptable. Es decir, esta segunda funciona mejor para las dos muestras analizadas, tal como constató Juárez-García.

Para la muestra centro de salud urbano los valores del coeficiente de fiabilidad están entre 0,60 y 0,90 lo que se considera aceptable y que define una consistencia interna de las escalas del cuestionario. Para la muestra centro de salud rural los valores del coeficiente de fiabilidad están entre 0,55 y 0,83 lo que se considera aceptable y que define una consistencia interna de las escalas del cuestionario.

Resultados descriptivos

Análisis de Medias

a. Factores psicosociales laborales

De la Tabla N° 4 se observan los estadísticos descriptivos y el test de comparación de promedios de U Mann-Whitney, de los funcionarios de centro de salud

urbano y rural en cada uno de los factores psicosociales laborales. De este test se pueden observar diferencias estadísticamente significativas sólo para el factor "demandas psicológicas" (valor - $p = 0,004 < 0,05$), siendo las diferencias no significativas para el resto de las variables. Es decir, sólo las puntuaciones promedios en demandas psicológicas son estadísticamente diferentes entre los funcionarios de centros de salud urbano *versus* rural. Los funcionarios del centro de salud rural alcanzan un promedio superior en este factor ($\bar{x} = 31,3$) a los del centro de salud urbano ($\bar{x} = 27,26$).

a.1. Factores psicosociales laborales en población urbana

El mismo análisis se aplicó a la muestra urbana para investigar diferencias en las puntuaciones promedios entre funcionarias y funcionarios con estudios universitarios, técnicos profesionales y secundarios. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas para el grupo de las funcionarias, en las variables *utilización de habilidades* ($\text{Chi}^2 = 8,43$ valor - $p = 0,02 < 0,05$), donde las funcionarias con estudios universitarios ($\bar{x} = 40$) y secundarios ($\bar{x} = 40,5$) tienen un promedio similar en este factor pero, significativamente, diferente con las que tienen estudios técnico profesional ($\bar{x} = 35,56$). También se observaron diferencias significativas en el factor *control laboral* ($\text{Chi}^2 = 7,26$ valor - $p = 0,03 < 0,05$), donde las funcionarias con estudios técnicos profesional son las que presentan el más bajo promedio ($\bar{x} = 69,89$), seguidas por las que tienen estudios universitarios ($\bar{x} = 78,2$) y secundarios ($\bar{x} = 82,5$).

En tanto que, para el grupo de los hombres sólo se encontró diferencias estadísticamente significativas en la variable *demandas psicológicas* ($\text{Chi}^2 = 4,51$ valor - $p = 0,03 < 0,05$). Los funcionarios con estudios universitarios tienen un promedio superior en este factor ($\bar{x} = 30,11$) que los funcionarios con estudios técnicos profesional ($\bar{x} = 23,56$). Todos los otros factores psicosociales resultaron ser no significativas.

Por otra parte, al comparar las poblaciones según género por medio de la Prueba U de Mann-Whitney se observa que hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con nivel de estudios universitarios, sólo en la variable *apoyo social compañeros* (U Mann-Whitney = 49,5, valor - $p = 0,05$). Los funcionarios tienen un promedio más alto en este factor ($\bar{x} = 13,89$) que las funcionarias ($\bar{x} = 11,45$).

Tabla N° 3. Fiabilidad de los factores psicosociales laborales

		Centro de salud urbano		Centro de salud rural	
		Alpha de Cronbach's	Aumenta el Alpha de Cronbach's si se elimina un elemento	Alpha de Cronbach's	Aumenta el Alpha de Cronbach's si se elimina un elemento
I	Utilización de habilidades	0,612	Ítem 2 sube a 0,716 se decide eliminar el ítem	0,718	No
II	Autoridad de decisión	0,706	No	0,746	No
III	Demandas psicológicas	0,261	Ítem 14 sube a 0,558. Ítem 16 sube a 0,654 Se decide eliminar I. 16	0,611	Ítem 14 sube a 0,699 luego se decide eliminar el ítem
IV	Apoyo social jefe	0,875	No	0,838	Ítem 18 sube a 0,875 se decide no eliminar
V	Apoyo social compañeros	0,901	No	0,738	No
VI	Inseguridad en el empleo	- 0,1	Esta escala no funciona bien para esta muestra, luego no se utilizará	0,462	Esta escala no funciona bien para esta muestra, luego no se utilizará
VIa	Inseguridad en el empleo (Juárez-García, 2009)	0,609	No	0,553	Ítem 25 sube a 0,564 se decide no eliminar

Fuente: Datos de la investigación, 2011

Tabla N° 4. Estadísticos factores psicosociales laborales/población

Resultados estrés	Urbano		Rural		Comparación promedio urbano/rural	
	Promedio	Desviación típica	Promedio	Desviación típica	U de Mann-Whitney	Valor - p
Utilización de habilidades	37	5,8	37	6,2	2184,5	0,255
Autoridad de decisión	36	8,9	34	9,1	2074,5	0,109
Demandas psicológicas	27	6,7	31	7,2	1762,0	0,004
Control laboral	74	12,6	71	13,7	2114,5	0,155
Apoyo social jefe	13	2,9	12	2,9	2218,5	0,317
Apoyo social compañeros	12	3,5	12	2,1	2188,5	0,261
Apoyo social laboral global	24	5,2	25	4,3	2387,0	0,771
Inseguridad en el empleo (Juárez-García, 2009)	4	1,3	4	1,4	2265,5	0,404

Fuente: Datos de la investigación, 2011

a.2. Factores psicosociales laborales en población rural

En relación a la población rural, la muestra masculina arrojó diferencias estadísticamente significativas entre funcionarios con estudios universitarios, técnicos profesionales y secundarios en *apoyo social compañeros* ($\chi^2 = 6,52$, valor - $p = 0,04 < 0,05$). Los funcionarios con estudios técnicos profesionales y secundarios presentaron un promedio muy similar ($\bar{X} = 10,2$ y $\bar{X} = 10$, respectivamente), pero inferior a los funcionarios con estudios universitarios ($\bar{X} = 12,6$).

Por otra parte, la comparación de las poblaciones según género arroja diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombres con estudios técnicos profesionales en *demandas psicológicas* (U de Mann -Whitney = 0, valor - $p = 0,02 < 0,05$), donde las mujeres con estudios técnico profesional tienen un promedio superior en este factor ($\bar{X} = 28,3$) que los hombres ($\bar{X} = 22,4$). También se ven diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres

con estudios técnicos en *apoyo social global* (U de Mann-Whitney = 0,5 valor - $p = 0,03 < 0,05$), donde las funcionarias tienen un promedio superior, en esta variable, que los funcionarios ($\bar{X} = 28,3$ y $\bar{X} = 22,4$, respectivamente). En cuanto a las funcionarias y funcionarios con estudios secundarios, hay diferencias estadísticamente significativas en *apoyo social compañeros* (U de Mann-Whitney = 12 valor - $p = 0,03 < 0,05$), donde las funcionarias presentaron un promedio superior a los hombres ($\bar{X} = 12,85$ y $\bar{X} = 10$, respectivamente).

b. Desempeño

En la Tabla N° 5 se observan los estadísticos descriptivos de los funcionarios del centro de salud urbano y rural en cada uno de los factores de desempeño. Se observa que hay diferencias significativas en los funcionarios que declararon *participar en el logro de los objetivos de su organización* (valor - $p = 0,00 < 0,01$), *anticipar situaciones y proponen acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción* (valor - $p = 0,00 < 0,01$), *capacidad para establecer relaciones interpersonales*

Tabla N° 5. Estadísticos desempeño/población

Resultados Desempeño	Urbano		Rural		Comparación promedio urbano/rural	
	Promedio	Desviación Típica	Promedio	Desviación Típica	U de Mann-Whitney	Valor - p
Conoce claramente a las autoridades y la función que desempeñan dentro de la Institución	9	1,7	9	2	2177	0,214
Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa	9	1,4	8	2,4	2147	0,165
Conoce los objetivos de su departamento o sección	9	1,6	9	1,7	2287	0,444
Participa en el logro de los objetivos de su organización	9	2,1	8	2,5	1740	0,002
Anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción	9	1,6	8	2,1	1680,5	0,001
Capacidad para establecer relaciones interpersonales constructivas, que aporten a generar un buen ambiente laboral	9	1,5	8	1,8	1906	0,016
Capacidad para integrarse a un grupo de personas contribuyendo al logro de un objetivo compartido	9	1,5	8	1,8	1779,5	0,003
Disposición y capacidad para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos en forma oportuna, efectiva y profesional	9	1,4	8	1,8	1910	0,016
Capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo	9	1,5	8	1,7	1832,5	0,007

Fuente: Datos de la investigación, 2011

constructivas, que aporten a generar un buen ambiente laboral (valor - $p=0,02 < 0,05$), capacidad para integrarse a un grupo de personas contribuyendo al logro de un objetivo compartido (valor - $p=0,00 < 0,01$), disposición y capacidad para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos en forma oportuna, efectiva y profesional (valor - $p=0,02 < 0,05$) y capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo (valor - $p=0,01 < 0,05$). En cada uno de estos factores, los funcionarios de centro de salud urbano tienen un promedio superior a los funcionarios de centro de salud rural.

b.1. Desempeño población urbana

En cuanto al desempeño de los funcionarios del centro de salud urbano se compararon las poblaciones según nivel de escolaridad y se encontró que la muestra femenina presentó diferencias estadísticamente significativas en las funcionarias con estudios universitarios, técnicos profesionales y secundarios en la variable *conoce los objetivos de su departamento o sección* ($\text{Chi}^2 = 6,93$, valor - $p = 0,03 < 0,05$), donde las funcionarias con estudios universitarios son las que presentaron el promedio más bajo ($\bar{X} = 8,5$), seguidas por las que tienen estudios técnicos ($\bar{X} = 9,08$) y secundarios ($\bar{X} = 12,6$). Con el mismo análisis para la muestra masculina no arroja diferencias estadísticamente significativas para ninguna de las variables asociadas al desempeño.

La comparación de las poblaciones según género arroja diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombres con estudios universitarios en la variable *conoce claramente a las autoridades y la función que desempeñan dentro de la Institución* (U de Mann-Whitney = 50,5 valor - $p = 0,04 < 0,05$) donde los funcionarios tienen un promedio superior a las funcionarias en este factor ($\bar{X} = 9,56$ y $\bar{X} = 8,7$, respectivamente) y *conoce los objetivos de su departamento o sección* (U de Mann-Whitney = 48,0 valor - $p = 0,03 < 0,05$), en este factor los funcionarios también tuvieron un promedio superior a las funcionarias ($\bar{X} = 9,67$ y $\bar{X} = 8,5$, respectivamente).

b.2. Desempeño población rural

En cuanto al desempeño de los funcionarios de centro de salud rural se compararon las poblaciones según nivel de escolaridad y se encontró que la muestra femenina no arrojó diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las variables asociadas al desempeño. El mismo

análisis para la muestra masculina presentó diferencias estadísticamente significativas en los funcionarios con estudios universitarios, técnicos profesionales y secundarios en *capacidad para integrarse a un grupo de personas contribuyendo al logro de un objetivo compartido* ($\text{Chi}^2 = 6,52$, valor - $p = 0,04 < 0,05$), donde los funcionarios con estudios técnicos y secundarios tienen un promedio muy similar ($\bar{X} = 6,2$ y $\bar{X} = 6,0$, respectivamente), pero inferior a los funcionarios con estudios universitarios ($\bar{X} = 9,4$). También se pudo observar diferencias significativas en *capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo* ($\text{Chi}^2 = 6,6$; valor - $p = 0,04 < 0,05$), donde los funcionarios con estudios técnicos presentaron el promedio más bajo ($\bar{X} = 6,4$), seguido por los que tienen estudios secundarios ($\bar{X} = 7$) y universitarios ($\bar{X} = 9$).

La comparación de las poblaciones según género arrojó diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombres con estudios técnicos profesionales en las variables de desempeño *participa en el logro de los objetivos de su organización* (U de Mann-Whitney = 0,0 valor - $p = 0,02 < 0,05$), aquí son las funcionarias las que presentaron un promedio superior a los funcionarios en este factor ($\bar{X} = 9,33$ y $\bar{X} = 3,8$, respectivamente). También se observó diferencias significativas en *capacidad para establecer relaciones interpersonales constructivas, que aporten a generar un buen ambiente laboral* (U de Mann-Whitney = 0,0 valor - $p = 0,02 < 0,05$), donde también son las funcionarias las que presentaron un promedio mayor a los hombres ($\bar{X} = 9,67$ y $\bar{X} = 5,6$, respectivamente) y *capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo* (U de Mann-Whitney = 0,5 valor - $p = 0,03 < 0,05$), donde las mujeres también presentaron un promedio mayor al de los hombres ($\bar{X} = 9,0$ y $\bar{X} = 6,4$, respectivamente).

c. Correlaciones entre el desempeño y el estrés laboral

Existe una correlación moderada entre las variables relacionadas a los factores psicosociales laborales y desempeño (Tabla N° 6):

- Utilización de habilidades - Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa y capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo.
- Autoridad de decisión - Anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción.

Tabla N° 6. Correlación entre el desempeño y los factores psicosociales laborales en muestra total

	Utilización de habilidades	Autoridad de decisión	Demandas psicológicas	Control laboral	Apoyo social jefe	Apoyo social compañeros	Apoyo social laboral global	Inseguridad en el empleo
Conoce claramente a las autoridades y la función que desempeñan	0,28**	0,21**	0,09	0,27**	0,14	0,22**	0,19*	-0,06
	0,00	0,01	0,32	0,00	0,10	0,01	0,02	0,45
Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa	0,42**	0,34**	-0,06	0,41**	0,18*	0,14	0,19*	-0,04
	0,00	0,00	0,51	0,00	0,03	0,09	0,03	0,64
Conoce los objetivos de su departamento o sección	0,26**	0,22**	0,03	0,26**	0,25**	0,25**	0,28**	0,01
	0,00	0,01	0,73	0,00	0,00	0,00	0,00	0,88
Participa en el logro de los objetivos de su organización	0,34**	0,36**	0,14	0,41**	0,20*	0,12	0,18*	0,01
	0,00	0,00	0,11	0,00	0,02	0,14	0,04	0,90
Anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna	0,38**	0,42**	0,17*	0,46**	0,21**	0,09	0,16	-0,08
	0,00	0,00	0,04	0,00	0,01	0,31	0,05	0,37
Capacidad para establecer relaciones interpersonales constructivas	0,33**	0,23**	0,00	0,29**	0,17*	0,22**	0,22**	-0,04
	0,00	0,01	0,95	0,00	0,04	0,01	0,01	0,62
Capacidad para integrarse a un grupo de personas	0,33**	0,23**	-0,07	0,31**	0,17*	0,25**	0,22**	0,02
	0,00	0,01	0,44	0,00	0,04	0,00	0,01	0,83
Disposición y capacidad para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos	0,37**	0,28**	-0,14	0,36**	0,15	0,17*	0,17*	0,01
	0,00	0,00	0,09	0,00	0,08	0,04	0,04	0,88
Capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo	0,40**	0,33**	0,03	0,41**	0,16	0,22**	0,21*	0,01
	0,00	0,00	0,70	0,00	0,06	0,01	0,01	0,92

Rho de Spearman

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Datos de la investigación, 2011

- Control laboral - Participa en el logro de los objetivos de su organización, conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa, anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción y capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo.

Las variables relacionadas a estrés utilización de habilidades, autoridad de decisión y control laboral presentaron una relación significativa con todas las variables relacionadas al desempeño.

La variable de estrés inseguridad en el empleo no tiene relación significativa con ninguna de las variables relacionadas al desempeño, además de representar una relación muy baja con cada una de estas variables.

Existe una correlación moderada entre las variables relacionadas a estrés y desempeño para los funcionarios del servicio salud urbana (Tabla N° 7):

- Utilización de habilidades - Capacidad para establecer relaciones interpersonales constructivas, que aporten a generar un buen ambiente laboral y capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo.
- Autoridad de decisión - Anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción.
- Control laboral - Participa en el logro de los objetivos de su organización, anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción y capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo.

La variable de estrés inseguridad en el empleo no tiene relación significativa con ninguna de las variables relacionadas al desempeño, además de representar una relación muy baja con cada una de estas variables.

De la Tabla N° 8 se destaca que existe una correlación moderada entre las variables relacionadas a estrés y desempeño para los funcionarios del servicio salud rural:

- Utilización de habilidades - Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa y conoce los objetivos de su departamento o sección.
- Control laboral - Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa y anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna mostrando iniciativa, actitud y disposición a la acción.

- Apoyo social compañeros - Conoce claramente a las autoridades y la función que desempeñan dentro de la Institución, capacidad para integrarse a un grupo de personas contribuyendo al logro de un objetivo compartido y capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo.

Las variables de estrés demandas psicológicas e inseguridad en el empleo no tienen relación significativa con ninguna de las variables relacionadas al desempeño, además de representar una relación muy baja con cada una de estas variables.

Conclusiones

Respecto a los factores de estrés, tanto en la muestra urbana como rural, se puede decir de acuerdo a los resultados descritos anteriormente, que:

Los trabajadores de ambos centros perciben que pueden utilizar sus habilidades y competencias en el trabajo que realizan, no existiendo diferencias significativas de acuerdo al nivel de escolaridad. Además perciben que tienen libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado, no existiendo diferencias significativas de acuerdo al nivel de escolaridad. La demanda psicológica, la presión del tiempo y el volumen de trabajo son mayores al promedio. También perciben que tienen Control en el trabajo que realizan, se sienten apoyados tanto por sus jefes como por sus compañeros del equipo de Salud. Finalmente, se observa que estos trabajadores se sienten seguros en su trabajo

De acuerdo a los resultados obtenidos para estrés por nivel de escolaridad, las personas encuestadas en ambas muestras, centros de salud urbano y rural, se encontrarían de acuerdo al modelo de Karasek en el cuadrante N° 2 el que es denominado de trabajo activo o aprendizaje activo. Este cuadrante se caracteriza por presentar exigencias elevadas, pero la organización de su trabajo le permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerle frente, convirtiéndose el resultado en un desafío. Es lo que se ha denominado estrés positivo, donde la situación incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal aprendiendo nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo. Por lo tanto, los trabajos activos colocan al trabajador en una situación de reto constante y de aprendizaje continuo, de modo que este comportamiento se traslada también

Tabla N° 7. Correlación entre el desempeño y los factores psicosociales laborales en muestra urbana

	Utilización de habilidades	Autoridad de decisión	Demandas psicológicas	Control laboral	Apoyo social jefe	Apoyo social compañeros	Apoyo social laboral global	Inseguridad en el empleo
Conoce claramente a las autoridades y la función que desempeñan	0,24*	0,19	0,18	0,24*	0,11	0,13	0,13	-0,15
	0,03	0,10	0,12	0,04	0,34	0,27	0,25	0,18
Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa	0,29**	0,32**	-0,01	0,37**	0,15	0,17	0,20	-0,15
	0,01	0,00	0,91	0,00	0,18	0,13	0,07	0,19
Conoce los objetivos de su departamento o sección	0,11	0,23*	0,08	0,20	0,30**	0,26*	0,33**	-0,11
	0,34	0,04	0,49	0,08	0,01	0,02	0,00	0,33
Participa en el logro de los objetivos de su organización	0,00	0,38**	0,22*	0,42**	0,19	0,08	0,16	-0,08
	0,28*	0,00	0,05	0,00	0,10	0,49	0,16	0,50
Anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna	0,03	0,45**	0,30**	0,50**	0,24*	0,11	0,21	-0,14
	0,00	0,00	0,01	0,00	0,03	0,33	0,07	0,24
Capacidad para establecer relaciones interpersonales constructivas	0,40**	0,16	0,00	0,27*	0,15	0,17	0,19	-0,09
	0,00	0,15	0,98	0,02	0,20	0,15	0,09	0,43
Capacidad para integrarse a un grupo de personas	0,35**	0,15	-0,06	0,29**	0,11	0,18	0,18	-0,07
	0,00	0,18	0,60	0,01	0,32	0,11	0,12	0,54
Disposición y capacidad para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos	0,29**	0,26*	-0,02	0,34**	0,02	0,09	0,07	-0,03
	0,01	0,02	0,88	0,00	0,86	0,41	0,54	0,83
Capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo	0,44**	0,39**	0,16	0,49**	0,16	0,13	0,18	-0,02
	0,00	0,00	0,16	0,00	0,16	0,24	0,11	0,88

Rho de Spearman

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Datos de la investigación, 2011

Tabla N° 8. Correlación entre el desempeño y los factores psicosociales laborales en muestra rural

	Utilización de habilidades	Autoridad de decisión	Demandas psicológicas	Control laboral	Apoyo social jefe	Apoyo social compañeros	Apoyo social laboral global	Inseguridad en el empleo
Conoce claramente a las autoridades y la función que desempeñan	0,30*	0,22	0,03	0,30*	0,16	0,42**	0,29*	0,04
	0,02	0,08	0,80	0,02	0,21	0,00	0,02	0,78
Conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa	0,51**	0,32**	-0,04	0,44**	0,21	0,15	0,19	0,04
	0,00	0,01	0,75	0,00	0,09	0,23	0,14	0,74
Conoce los objetivos de su departamento o sección	0,40**	0,19	0,02	0,31**	0,18	0,27*	0,22	0,15
	0,00	0,14	0,86	0,01	0,15	0,03	0,08	0,25
Participa en el logro de los objetivos de su organización	0,34**	0,29*	0,20	0,35**	0,22	0,30*	0,27*	0,09
	0,01	0,02	0,12	0,00	0,09	0,02	0,03	0,49
Anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna	0,38**	0,37**	0,22	0,42**	0,15	0,15	0,14	-0,05
	0,00	0,00	0,09	0,00	0,23	0,24	0,27	0,72
Capacidad para establecer relaciones interpersonales constructivas	0,24	0,25*	0,15	0,28*	0,15	0,37**	0,25	-0,01
	0,06	0,04	0,26	0,02	0,23	0,00	0,05	0,96
Capacidad para integrarse a un grupo de personas	0,27*	0,25	0,06	0,31**	0,21	0,44**	0,31**	0,07
	0,03	0,05	0,63	0,01	0,10	0,00	0,01	0,58
Disposición y capacidad para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos	0,39**	0,24	-0,19	0,33**	0,29*	0,33**	0,32**	0,04
	0,00	0,06	0,14	0,01	0,02	0,01	0,01	0,76
Capacidad para generar ideas que produzcan mejoras efectivas en su trabajo	0,28	0,23	0,02	0,28*	0,15	0,42**	0,28*	0,04
	0,03	0,07	0,87	0,02	0,25	0,00	0,02	0,77

Rho de Spearman

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Datos de la investigación, 2011

a su vida extra laboral con conductas más activas y ocio más rico.

Para los trabajadores el apoyo social, tanto de sus jefes como de sus compañeros en el trabajo, es importante y es visto como un factor protector frente al estrés. Este apoyo social implica dos dimensiones: la relación emocional y el soporte instrumental, esto es contar con colegas o con superiores que cooperan para sacar el trabajo adelante. Así las tensiones se atenúan cuando el trabajador se siente apoyado socialmente por sus compañeros. Es interesante advertir que en el caso de las personas de la muestra con un nivel de estudios secundarios (hombres y mujeres) el apoyo de amigos y colegas es más eficaz socialmente que el apoyo de los superiores jerárquicos, así se puede inferir que ellos perciben la existencia de un trabajo de equipo. Luego, se puede concluir que el trabajo en equipo y una cultura de equipo en la institución es un factor protector frente al estrés y, por lo tanto, impactaría positivamente en su desempeño.

También, los resultados indican que un estilo participativo de gestión tanto a nivel directivo como en Servicios y Unidades, donde el trabajador se integre con otros y a un grupo, conoce la descripción formal del cargo que usted ocupa, conoce y participa de los objetivos de su cargo y de su unidad, anticipa situaciones y propone acciones en forma oportuna, tiene la capacidad para generar ideas que produzcan mejoras en su trabajo, impactaría positivamente en el desempeño de los funcionarios y en un nivel de estrés manejable.

En trabajos donde exista un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, se permite a la persona trabajadora crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumentar la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y, por lo tanto, mejorar su salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por el otro, produce reacciones contrarias. Cuando existe una mala

adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Los resultados, por lo tanto, dependen en gran medida de las habilidades que el individuo presenta para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias adversas. Así se ha estimado que entre 25% y 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y recompensas, trabajo sedentario, turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas (Schnall, 2004). Lo anterior podría relacionarse con la existencia de una relación entre tensión laboral (demanda/control) y la salud mental (Juárez - García, Vera, Gómez, Canepa & Schnall, 2008).

Ser responsable de la seguridad de terceros puede ser una causa de estrés profesional: las presiones a que están expuestos los operadores de centrales nucleares cuando se produce una situación inhabitual se debe a que la seguridad de las personas depende de ellos, esta responsabilidad también es un factor de estrés para los policías y los guardianes de prisión (Kalimo, El-Batawi & Cooper, 1988). La preocupación por la seguridad y la vida de los pasajeros ha demostrado ser un poderoso agente de estrés para los controladores de tráfico aéreo (Cooper & Payne, 1988). También, es evidente que el estrés físico está relacionado con la edad y el grado de responsabilidad; cuanto más elevados son el uno y el otro, mayor es la probabilidad de diagnosticar factores de riesgo o síntomas de enfermedades cardiovasculares. El hecho que el personal de salud se sienta responsable de la seguridad y la vida de terceros es un factor de tensión frecuente. Sería conveniente profundizar este estudio relacionando la tensión con el nivel de responsabilidad.

Referencias Bibliográficas

- Almirall, P. (2000). *Ergonomía cognitiva*. Apuntes para su aplicación en trabajo y salud. Cuba: Instituto de Medicina del Trabajo.
- Arita, W. & Arauz, C. (2001). Modelo para la Investigación del Proceso del Síndrome del Burnout. *Psicología y Salud*, 11, 75-80.
- Arita, W. (1998). La tarea laboral y del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. *Psicología y Salud*, 11, 13-22.
- Bongers, P., de Winter C., Kompier, M. & Hildebrandt, V. (1993). Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scan J Work Environ Health*, 19, 297-312.

- Canon, W. (1931). *The wisdom of the body*. New York: Norton.
- Cedillo, L. (2005). Estudio de los factores psicosociales laborales entre trabajadores de la industria maquiladora de exportación en Sonora México. En A. Juárez-García & J. Ramírez (Eds.). *Estrés psicosocial del trabajo: dónde y quiénes estamos en México. Compartiendo experiencias con investigadores norteamericanos* (pp. 81-117). México: FES Iztacala, UNAM.
- Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Cooper, C. & Payne, R. (1988). *Causes, coping and consequences of stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Drossman, D. (1998). Presidential address: Gastrointestinal illness and the biopsychosocial model. *Psychosom Med*, 60(3), 258-267.
- European Academy of occupational Health Psychology. (2008). Octava Conferencia Universidad de Valencia, España. *Newsletter*, Vol. 5, diciembre, 2008. Recuperado el 2 de octubre de 2012, en <http://www.ea-ohp.org/>
- Gibbons, J. & Chakraborti, S. (1992). *Nonparametric Statistical Inference*. Nueva York: Edit. Marcel Dekker, Inc.
- Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Hammar, N., Alfredsson, L. & Johnson, J. (1998). Job strain, social support at work and incidence of myocardial infarction. *Occup Environ Med*, 55, 548-553.
- Hellerstedt, W. & Jeffery, R. (1997). The association of job strain and health behaviors in men and women. *Int J Epidemiol*, 26(3), 575-583.
- Hemingway, H., Shipley, M., Stansfeld, S. & Marmot, M. (1997). Sickness absence for back pain, psychosocial work characteristics and employment grade among office workers. *Scand J Work Environ Health*, 23, 121-129.
- Hoogendorn, V., Van Poppel, M. & Koes, L. (2000). Systematic review of psychosocial factors at work and private life as risk factors for back pain. *Spine*, 25, 2.114-2.125.
- House, J., McMichael, A., Wells, J., Kaplan, B. & Landerman, L. (1979). Occupational stress and health among factory workers. *J Health Social Behavior*, 20, 139-160.
- Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1.336-1.342.
- Juárez-García, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Revista Salud Pública de México*, 49(2), 109-117.
- Juárez-García, A. (2009, enero). Apuntes de curso diseño, implementación y evaluación de intervenciones en stress laboral y factores asociados. XI Escuela Internacional de Verano, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Juárez-García, A., Vera, A., Gómez, V., Canepa, C. & Schnall, M. (2008, octubre). *El Modelo Demanda/Control y la salud mental en profesionales de la salud: un estudio en tres países latinoamericanos*. Ponencia presentada en Segundo foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Centro Universitario de Ciencias de Salud, Universidad de Guadalajara. México.
- Kalimo, R., El-Batawi, M. & Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admns Sci Q*, 24, 285-308.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *AJPH*, 71, 694-705.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.

- Kristensen, T. (1996). Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *J Occup Health Psychol*, 1(3), 246-260.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Levi, L. (1991, may). *Work, worker and wellbeing. An overview. AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement*. Proceedings of an international meeting, Stockholm, Sweden.
- Manning, M. & Osland, J. (1989). The relationship between absenteeism and stress. *Work & Stress*, 3(3), 223-235.
- Marmot, M., Bosma, H., Hemingway, H., Brunner, H. & Stansfeld, S. (1997). Contribution of job control and other risk factors to social variations in coronary disease incident. *The Lancet*, 350(9073), 235-239.
- Marmot, M., Feeney, A., Shipley, M., North, F. & Syme, L. (1995). Sickness absence as a measure of health status and functioning: from the UK Whitehall II study. *J Epidemiol Community Health*, 49, 124-130.
- Martínez, C. (2001). *Estrés: aspectos médicos*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de RR.HH.* Delaware: Addeson Wesler Iberoamericana.
- Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo. (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N° 56). Ginebra: Autor.
- Payne, N., Jones, F. & Harris, P. (2003). The impact of working conditions on health behaviour: the effect of job strain on the cognitive predictors of exercise. *J Occup Health Psychology*, 7(4), 342-353.
- Pikhart, H., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S., Kbinova, R., Topor, R., Sebakova, H., Nikitin, Y. & Marmot, M. (2004). Psychological factors at work and depression in three countries of Central and Eastern Europe. *Soc Scie Med*, 58, 1.475-1.482.
- Rodríguez, P. & Mendoza, A. (2007). Sistemas productivos y organización del trabajo: Una visión desde Latinoamérica. *Gaceta Laboral*, 13(2), 218-241. Recuperado el 1 de julio de 2012, de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>
- Schnall, P. (2004, april). *The relationship between job strain and coronary heart disease*. Forum on The way we work and its impact on our health. Los Angeles, USA.
- Schnall, P., Schwartz, J., Landsbergis, P., Warren, K. & Pickering, T. (1998). A longitudinal study of job strain and ambulatory blood pressure: results form a three-year follow-uo. *Psychosomatic Medicine*, 60(6), 697-706.
- Seyle, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.
- Schmitt, N. (1996). Uses and Abuses of Coefficient Alpha. *Psychological Assessment*, 8(4), 350-353.
- Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P. & Seidel, D. (1990). Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Soc Sci Med*, 31(10), 1.127-1.134.
- Society for Occupational Health Psychology. (2008). Occupational Health Psychology Training Programs - The University of South Florida Newsletter, 3, 5-6. Recuperado el 8 de septiembre de 2012, de <http://www.sohp.psy.uconn.edu>
- Tsutsumi, A., Kayaba, K., Theorell, T. & Siegrist, J. (2001). Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in a comparison between two complementary job-stress models. *Scan J Work Embrion Health*, 27, 146-153.
- Undén, A. (1996). Social support at work and its relationship to absenteeism. *Work Stress*, 10(1), 46-61.
- Vega, S. (1998). NTP 603. Riesgo psicosocial el modelo demanda-control apoyo social. Factores psicosociales y de organización.

Anexo
Cuestionario JCQ

1.- En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas	1	2	3	4
2.- Mi trabajo implica muchas actividades repetitivas	1	2	3	4
3.- Para mi trabajo necesito ser creativo(a)	1	2	3	4
4.-En mi trabajo puedo tomar decisiones por mí mismo(a)	1	2	3	4
5.- Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad	1	2	3	4
6.- Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4
7.- Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo	1	2	3	4
8.- Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo	1	2	3	4
9.- En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades	1	2	3	4
10.-Mi trabajo es aburrido	1	2	3	4
11.-Tengo que trabajar muy rápido	1	2	3	4
12.-Tengo que trabajar muy duro	1	2	3	4
13.-Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo	1	2	3	4
14.-Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo	1	2	3	4
15.-La seguridad en mi empleo es buena	1	2	3	4
16.-En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias	1	2	3	4
17.-Mi jefe se preocupa del bienestar del personal a su cargo	1	2	3	4
18.-Mi jefe presta atención a lo que yo digo	1	2	3	4
19.-Mi jefe ayuda a que el trabajo se realice	1	2	3	4
20.-Mi jefe es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo	1	2	3	4
21.-Mis compañeros de trabajo son competentes para hacer su labor	1	2	3	4
22.-Mis compañeros de trabajo se interesan en mí a nivel personal	1	2	3	4
23.-Mis compañeros de trabajo son amigables	1	2	3	4
24.-Mis compañeros de trabajo ayudan a que el trabajo se realice	1	2	3	4

25.-¿Qué tan estable es su empleo?	Regular y estable	Temporal	Hay despidos frecuentes	Es temporal y hay muchos despidos frecuentes
26.-Durante el último año ¿Con qué frecuencia estuvo en una situación de que le despidieran?	No estuve en esa situación	Pocas veces	Algunas veces	Frecuentemente
27.-Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo?	Nada probable	Poco probable	Algo probable	Muy probable

Fecha de recepción: 28 de marzo de 2012
Fecha de aceptación: 25 de enero de 2013