

¿Cómo viven el estrés psicólogos evaluadores en una Institución Pública?

Factores que propician el estrés: una aproximación cualitativa

Maricela García y Diana Martínez Ramírez

Universidad del Valle de México

Abstract

El presente trabajo pretende conocer los factores que son percibidos como estresores y la forma en que lo viven Psicólogos evaluadores de una Institución Pública. Para ello, la segunda sección del artículo se centra en las recientes tendencias sobre la conceptualización del estrés, así como en los recientes modelos teóricos. En la tercera sección se detalla cómo se llevó a cabo la entrevista a profundidad. Consecutivamente, en la cuarta sección se exponen los resultados orientados al objetivo de la investigación.

Palabras claves: estresores, consecuencias del estrés, afrontamiento.

The present work focuses on factors that are perceived as stressors, and how you deal with that psychologist evaluated in a public institution. To do this, the second section will focus on recent trends in the conceptualization of stress as well as recent theoretical models. In the third section details in depth and will be held in-depth interviews. Consecutively in the fourth section will focus on the results oriented towards research.

Keywords: stressors, consequences of stress, coping.

CONTENIDO

Abstract 2

I. Planteamiento del Problema 4

1.1 Antecedentes 4

1.2 Objetivo de Investigación 4

1.3 Pregunta de Investigación 8

1.4 Justificación 8

II. Perspectiva Teórica 9

III. Método 14

3.1 Tipo de Investigación 14

3.2 Procedimiento 14

IV. Resultados 16

4.1 Presentación 16

4.2 Análisis 16

4.3 Discusión 21

Referencias 24

Anexos 26

I Planteamiento del Problema

Un trabajo sin estrés es un pasatiempo. Luis Armando Arreaza R.

En las dos últimas décadas el término ha sido objeto de interés creciente tanto por parte de los profesionales como de los propios trabajadores, (Artazcoz, 2002); ya que de acuerdo a Nava y Uribe, (2009) uno de los efectos nocivos del estrés es que sigue una espiral viciosa, ya que puede generar otros factores de riesgo como infartos, diabetes, hipertensión e insomnio. El desarrollo de esta investigación abarca en un primer momento los antecedentes y perspectiva teórica del tema, para posteriormente entrar a profundidad en cuanto a la técnica de análisis y a los resultados del mismo.

1.1. Antecedentes

Hay diversos estudios que abordan el tema de factores que son percibidos como estresores, si bien no hay reportes específicamente sobre este tema en profesionales de la psicología, si se han realizado investigaciones en el ambiente hospitalario, abordados desde la perspectiva cualitativa, uno de ellos es el siguiente realizado por Más, Escribà y Cárdenas (1999), que titularon “Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo”, el objetivo de dicho estudio fue determinar los estresores laborales percibidos por el personal de enfermería (enfermeras/os y auxiliares de enfermería) que trabajan en el ámbito hospitalario, para lograr dicho objetivo utilizaron una metodología cualitativa que consistió en hacer dos grupos de discusión, uno formado por enfermeras/os y otro por auxiliares de enfermería, pertenecientes a diversos servicios y hospitales de la ciudad de Valencia, España, se elaboró un guión de preguntas con posibles estresores, se hacía la pregunta y se permitía que la información fuera

surgiendo espontáneamente. En ambos casos el grupo estaba compuesto por ocho participantes. Las conversaciones fueron grabadas en su totalidad y transcritas posteriormente. Tras la lectura repetida de las mismas se realizó el análisis del discurso producido, obteniendo los siguiente resultados: como principales estresores laborales destacan la falta de personal y la sobrecarga de trabajo, tanto en enfermeras/os como en auxiliares de enfermería. Junto a ello, y sobre todo para auxiliares de enfermería, resulta estresante la falta de material para realizar adecuadamente su trabajo. Un estresor específico del trabajo de enfermería lo constituye la vivencia continua del sufrimiento y la muerte del paciente. Con respecto a las relaciones con el resto del personal existe una jerarquía muy marcada médico-enfermera/o-auxiliar de enfermería que puede crear conflictos. Otros factores estresantes son: las relaciones con los pacientes y familiares, la infravaloración del trabajo realizado y diversos factores relacionados con el ambiente físico del hospital, las conclusiones fueron en función del objetivo del estudio.

Por otra parte, en la línea de la metodología cuantitativa, existe otra investigación de Avargues, Borda y Lopez (2010), donde Analizan los síntomas de estrés y desgaste ocupacional en la universidad de Sevilla, por lo que en él se comprobó un modelo estructural de la competencia personal percibida en la aparición del síndrome de desgaste ocupacional (SDO) y síntomas de estrés en condiciones de trabajo estresantes sobre una muestra de 315 empleados de la Universidad de Sevilla (193 docentes y 122 no docentes). Los instrumentos de evaluación utilizados fueron: un cuestionario sociodemográfico, el test Maslach Burnout Inventory, la Escala de Estrés Ocupacional y la Escala de Estrés de Magallanes. Se utilizaron matrices de correlación bivariada y modelización de ecuaciones estructurales para analizar los datos.

Los modelos estimados para cada grupo se ajustaron de modo satisfactorio, determinando así el efecto mediador de la competencia percibida sobre las dimensiones

de despersonalización y de realización personal de los síndromes, y sobre los síntomas de estrés. Su efecto mediador no se ha confirmado en el caso de la dimensión del agotamiento emocional, que actuaba como variable mediadora.

Además, se ha determinado que los componentes cognitivos y aptitudinales adquieren más importancia en el modelo estimado utilizado para el personal docente, mientras que en el caso del personal no docente son más relevantes las características emocionales.

Por último revisemos de forma breve, el siguiente estudio llamado “La investigación cualitativa y el estrés laboral en los docentes no-universitarios”, quien fue realizado por Ruiz, y Jiménez, (2004), ellos utilizaron una metodología de análisis cualitativo, pretendiendo mostrar el problema a través del discurso abierto de los protagonistas, acercándose a su concepción del problema como trabajadores en una situación que perciben, en ocasiones, fuera de control, la recolección de información fue por medio de un estudio exploratorio, previo a una actividad de prevención del estrés laboral en docentes, se realizaron entrevistas abiertas a 3 grupos de los participantes en la actividad. El guión de la entrevista se basó en los marcos teóricos prevalentes. La duración aproximada de cada entrevista fue de 60 minutos y se realizaron en dependencias del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en Sevilla (España). Se grabaron, previo consentimiento de los entrevistados, en cinta magnetofónica y se transcribieron para convertirlas en el texto que se analizó. El análisis del discurso se realizó: identificando los temas en los textos (análisis de contenido). Induciendo las categorías que estructuraban dichos temas. Deduciendo significaciones y sentidos de las relaciones entre las categorías. Se llegó a la conclusión de que: la sociedad valora determinadas profesiones y no las cuestiona, la profesión de maestro sí está cuestionada, pérdida de la autoridad social del maestro, delegación de funciones ambigua que genera

inseguridad, padres despreocupados de la educación; que el deterioro del Sistema Educativo por falta de flexibilidad, falta de autonomía de los Centros y que el entorno del centro, origina alumnos irrespetuosos e indisciplinados y poco motivados que prestan poca atención.

Los autores de las investigaciones citados anteriormente, indican que el estrés surge cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. El estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan tanto fisiológica y psicológicamente, así como las conductas del trabajador hacia sus funciones. De acuerdo con Uribe-Prado (2008), antes se pensaba que los únicos individuos con problemas de salud derivados de la exposición a factores de estrés eran los altos ejecutivos y los trabajadores de niveles medios. Sin embargo, ahora se ha encontrado una variedad de padecimientos en todos los estratos laborales.

1.2 Objetivo de Investigación

Se han encontrado que sobrecargas de trabajo, infravaloración del trabajo desempeñado y condiciones del espacio físico, son agente que influyen en la generación de estrés laboral (Más, Escribá, y Cárdenas, 1999), es por ello que se plantea el siguiente objetivo:

Conocer qué factores que son percibidos como estresores laborales y como lo viven Psicólogos evaluadores en una Institución de Pública.

1.3 Pregunta de investigación

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, pero el estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar, revisemos un testimonio publicado en un reportaje (Nava y Uribe, 2009) "Ese día me espanté porque tenía dormida la mitad de mi cara. Me angustié y fui al doctor pensando que el medicamento de mis 'braquets' -tratamiento dental- me cayó mal. Me sorprendí cuando me dijo que la parálisis facial era producto del estrés en mi trabajo"; esta puede ser tan sólo una de las consecuencias del estrés, luego entonces, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué factores propician el estrés y cómo lo viven psicólogos evaluadores en una Institución Pública?

1.4 Justificación

El interés por realizar este trabajo surge, en primera instancia por lo observado en escenario donde se efectuará dicha investigación, donde los empleados constantemente verbalizan que se encuentran estresados. Además, Nava y Uribe, (2009), señala que en cualquier ambiente de trabajo, cerca de 30 % de los empleados presentan estrés laboral.

- Se dice que el estrés laboral merma la calidad de vida de los empleados, ya que las presiones y angustias, etc., son factores de desgaste para la vida humana. Guerrero y Vicente (1999).
- Ausencia de investigación referente a la labor de servidores públicos en instancias de seguridad, donde se viven situaciones estresantes y sobrecargas de trabajo.

- Cada persona responde de una forma diferente ante situaciones de estrés, pues se considera que clave para afrontar este problema con éxito depende de cómo se perciban algunas situaciones cotidianas.

II Perspectiva teórica

El estrés es una función de nuestra percepción, de lo que está aconteciendo y no de lo que acontece. Rob McBride.

Las teorías que lo abordan el tema del estrés son variadas, en la actualidad la aproximación teórica que ha tenido un mayor influencia es la de Lazarus y Folkman (1986), no obstante, existen otras como la teoría de Mc Grath (1970, citado en Tapia, 2006), la cual revela el siguiente concepto de estrés, tal como "un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Según esta definición, un individuo sufrirá estrés, cuando ante la existencia de las demandas del entorno, no se encuentre con capacidad para responder de manera positiva; y además, percibe y valora esta situación como una amenaza para su estabilidad. Por lo que es necesario para el individuo mantener un equilibrio entre lo que a él le demandan y lo que él es capaz de responder.

Esta relación señala, que si bien los niveles bajos y medios de un estresor hacen que este actúe como energizante y por lo tanto como facilitador en la actuación, desempeño y ejecución de cualquier tarea, cuando se elevan demasiado los niveles de

intensidad del estresor, la activación comienza a interferir y entorpecer la ejecución, hasta llegar a bloquear cualquier tipo de respuesta; siendo por lo tanto el efecto del estrés una función de los niveles de intensidad del estresor.

Así pues, la condición generadora de efectos positivos/ negativos del estrés, viene en principio definida en función de la magnitud del propio estresor, pero esta condición está altamente mediatizada por la auto-capacidad para afrontar el estrés que posea la persona. A mayor capacidad de afrontamiento, los efectos positivos del estrés abarcarían niveles más altos de intensidad del estresor y cuanto menos sea la capacidad de afrontamiento mayores niveles de estrés habrá ante una menor intensidad de éste.

Por otra parte, para Lazarus y Folkman (1986) el estrés se origina en la interacción entre la persona y el entorno; conocida como *teoría interaccional*. Estos autores definen el estrés como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal.” Es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno.

Es decir, no hay situaciones que sean en sí estresantes, sino que la reacción de estrés aparecerá en función de cómo la persona valore la situación. Concretamente, delante de una situación determinada se hacen dos tipos de valoraciones: la primera (apreciación primaria) distingue si la situación es potencialmente benigna o neutra o si por lo contrario es potencialmente estresante.

Las situaciones estresantes son aquellas en que se produce:

- un daño o una pérdida
- una amenaza

- un reto

En principio en este tipo de situaciones, el organismo respondería con una reacción de estrés. Ahora bien, de manera interactiva y prácticamente simultánea se hace otra valoración que consiste en sopesar los recursos de que se disponen para hacer frente a una situación (apreciación secundaria). Esto se hace en función de las experiencias similares con las que se ha contado previamente. También importa la opinión que se tiene sobre las propias habilidades, y por último los recursos que en ese momento están disponibles en el ambiente, por ejemplo tener espacio para huir o un objeto con que defenderse.

Una y otra valoración actúan de manera dinámica, lo que implica que se puede dejar de considerar una situación como estresante en el momento en que la persona se ve con recursos para afrontarla.

Que de hecho, esta es la última evaluación, llamada terciaria, conocida como afrontamiento o estrategia de coping propiamente dichos, esto es, la acción y ejecución de una estrategia previamente elaborada.

Lazarus y Folkman (1986) describen el *afrontamiento o coping* como aquellos procesos conductuales y cognitivos constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas internas y externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de las respuestas del individuo. Se entiende el afrontamiento en función de lo que la persona piensa o hace y no en términos de su eficacia o resultados. Para estos autores existen dos tipos de estrategias de afrontamiento, la de resolución de problemas y la segunda llamada de regulación emocional. La primera estaría dirigida a manipular o alterar el problema que está causando el malestar o a

incrementar los recursos para hacer frente al problema, por ejemplo diseñando un nuevo método de solución de problemas, buscando ayuda de un profesional que nos oriente. La estrategia de regulación emocional estaría centrada en la emoción, en reducir el distrés asociado a la situación. Lazarus y Folkman (1986) consideran que la gente empleará este segundo tipo de estrategia cuando experimente que el estresor es algo perdurable o inmodificable como la muerte de un ser querido.

La perspectiva desde la que se abordará la presente investigación es esta última, es decir la *teoría interaccional*.

Entrando más a detalle planteemos la descripción del estrés laboral, este es entendido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante situaciones nocivas del contenido, organización y entorno de trabajo, caracterizado por altos niveles de excitación y angustia con la sensación de no poder hacer frente a la situación (Rivera, 2007).

Según la Organización Internacional del Trabajo (1984), cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud. Pero un desequilibrio, entre ambiente, satisfacción, necesidades, aptitudes y aspiraciones produce mala adaptación.

Además, el sujeto puede presentar síntomas psicosomáticos y físicos por el medio laboral al que se enfrenta cotidianamente, tal y como lo plantea Gil-Monte (2006, en Uribe, García, Pichardo y Rétiz, 2008) cuando dice que la mayoría de los síntomas psicosomáticos se relacionan con cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de

espalda, fatiga e hipertensión. De la misma forma, Zurriaga, Bravo y Ripoll y Caballer (1998, en Uribe, García, Pichardo y Rétiz, 2008) observaron relación entre el desgaste emocional y disfunciones respiratorias y del sueño en médicos y enfermeras.

Por otra parte, el papel de las mujeres toma un giro trascendental dentro de las empresas, pues a partir del siglo pasado es considerada un empleado más y por ende se vuelve vulnerable a padecer estrés, al respecto Rodríguez, P. (S. A), indica que las mujeres que desempeñan roles familiares y laborales, durante su edad adulta, experimentan fuentes de presión provenientes tanto del trabajo como de la casa, pudiendo pasarse el estrés provocado por dichas fuentes de un rol a otro, trayéndose esta multiplicidad de roles, ya sea, consecuencias negativas para su salud y bienestar, o bien un gran potencial para acceder a recursos como autoestima, estatus y ganancias, proveyéndolas de habilidades para manejar sus diferentes roles y por lo tanto, probablemente verse beneficiadas del estrés producto de sus varios papeles diarios. En las mujeres con roles de madres, trabajadoras y amas de casa, tanto los modos de afrontamiento enfocados en el problema como aquellos enfocados en la emoción juegan un papel determinante en la mediación entre los estresores laborales y familiares y las respuestas de estrés.

Todos los aspectos, mencionados anteriormente, son de suma importancia para el desarrollo de la presente investigación, ya que darán pauta para el análisis de las dimensiones.

III Metodología

“El mundo es incognoscible y mi conocimiento es fenomenológico”. Kant

3.1 Tipo de Investigación

La investigación que se desarrolló fue cualitativa, pues nos interesó comprender, llegar a lo teleológico del objeto de estudio. Se utilizó el método Interrogativo, con la técnica entrevista profunda, para el análisis de la información utilizaremos la técnica del análisis del discurso con un enfoque hermenéutico. La unidad de análisis es una entrevista de un psicólogo evaluador de una Institución Pública. Se utilizaron *tres dimensiones* que fueron *concepto de estrés, factores que inciden en la generación de estrés y las consecuencias del estrés*, no obstante, al realizar el análisis se encontraron otras dimensiones que se detallan más adelante, las dimensiones originales derivaron en los siguientes indicadores, . ¿Cómo se vive el estrés en tu medio laboral? ¿Qué factores influyen en que se viva el estrés en el medio laboral? y ¿De qué forma impacta el estrés en tu trabajo y en tu vida? Estas preguntas guiaron la entrevista profunda que se anexa en el presente trabajo. En seguida se detalla la manera en la que se efectuó la investigación.

3.2 Procedimiento

En primer lugar localizamos antecedentes relacionados al tema de estudio para tener conocimiento del mismo, con base en los resultados obtenidos, realizamos la justificación del trabajo, vinculándolo con el contexto del lugar donde efectuamos la investigación, para establecer la dirección del estudio. Posteriormente contactamos al informante privilegiado para solicitarle su colaboración, acordamos fecha y hora para realizar la entrevista; por la dinámica laboral, ésta se efectuó en las instalaciones

institucionales, duró aproximadamente 35 minutos, se utilizó un teléfono Sony Ericcson modelo W890I para realizar la grabación. Realizamos la transcripción de la entrevista y llevamos a cabo un análisis de contenido, para posteriormente hacer el análisis hermenéutico y llegar a los resultados que se presentan a continuación.

IV Resultados

La humanidad vive en un constante estado de estrés que tiende invariablemente al infinito. Leonardo Jiménez B.

4.1 Presentación

Derivado del procedimiento antes planteado se obtuvo una entrevista de aproximadamente 30 minutos de duración, misma que se desarrolló a partir de las dimensiones antes mencionadas y respetando la estructura de la entrevista a profundidad y dada la extensión de la misma, se presenta en los anexos de esta investigación.

4.2 Análisis

Un domingo, al despertar sintió su lengua "dormida". Al día siguiente tenía paralizada la parte izquierda de su rostro, (Gutiérrez, 2006), esta es sólo una arista de lo que puede ser propiciado por el estrés, partiendo de Lazarus y Folkman (1986) que definen el estrés *como* un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal, el informante privilegiado lo manifiesta como un *continuo* que se vive en su lugar de trabajo, como algo angustiante que va generando ansiedad.

...no solamente soy yo, sino que es una situación que la mayoría de mis compañeros también viven, todo el tiempo preguntamos ¿Cómo estás? y creo que la respuesta más clásica, es ¿y cómo quieres que esté? pues estresada.

Además manifiesta, que no es la única persona, que es una situación común que se vive en su entorno laboral, y si en México Nava y Uribe (2009) señalan que cerca del 30% de los trabajadores sufren estrés laboral, ¿la entrevistada y su compañeros sólo forman parte de esas estadísticas?; pero, ¿Qué factores propician que el medio sea estresante, qué hace que los psicólogos evaluadores vivan estresados?

El informante privilegiado comenta:

... primero la exigencia... de que no hay máquinas, de que no respetan tu horario, el trato muchas veces, eso es otra cosa, por ejemplo los jefes te dicen apúrate... te pido, te pido mucho y cuando uno requiere de apoyo, no hay tal apoyo... otra cosa, la organización, muy poca cosas las han organizado aquí...

Esto se corrobora con lo que afirman expertos de la Organización Internacional del Trabajo (1984), cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud. Pero un desequilibrio, entre ambiente, satisfacción, necesidades, aptitudes y aspiraciones produce *mala adaptación*.

Por otro lado está el exceso de trabajo:

Yo recuerdo que al principio... que teníamos dos entrevistas diarias, yo salía de una entrevista maravillada, y guau me dijo... (el evaluado) y expones el caso tan bonito, y te esmeras y le das...y ahora es me dijo y me dijo y apúrate porque tengo que hacer mil cosas más, todo eso ha generado que de repente ya esté agotada.

Lo que empata con lo encontrado por Más, Escribà y Cárdenas (1999), ya que ellos descubrieron que la sobrecarga de trabajo en el hospital donde hicieron su investigación era percibido como un factor estresante. Lazarus y Folkman (1986) afirman

que no hay situaciones que sean en sí estresantes, sino que la reacción de estrés aparecerá en función de cómo la persona valore la situación, en este sentido, la carencia de los espacios y las herramientas, las sobrecargas de trabajo propician un desequilibrio, ya que los empleados o en este caso particular, el informante, al verse desprovisto de lo indispensable para realizar su trabajo genera estrés en su organismo.

Al abordar lo que se consideró la tercera dimensión, *enfocada al impacto del estrés en tu trabajo y en tu vida* surgieron algunas subdivisiones que se detallarán más adelante, veamos cómo impacta el estrés en el trabajo del empleado.

Yo creo que la calidad mía, de mis reportes ya no es la misma, o sea porque terminas así, de fregadazo (sic), que lo único que quieres es terminar para empezar el otro, y no tienes el tiempo de revisarlo tres o cuatro veces o darle lectura...

Ya que la calidad y eficiencia no sólo depende de la capacitación, motivación y competencias, puede verse seriamente afectada o beneficiada, según sea el caso, con trabajadores enfermos o sanos, es decir, que la salud ocupacional física y psicológica afecte directamente a la productividad mediante la salud mental, (Uribe, García, Pichardo, y Rétiz, 2008), y dado que el estrés propicia desgaste en el estado de salud, luego entonces, afecta también la calidad del trabajo.

Fue interesante ver como durante el curso de la entrevista de esta dimensión, se desprendieron otras dimensiones que no fueron contempladas originalmente, entre ellas el doble o triple rol que juega la mujer, ya que además de empleada, continúa con su papel en el hogar, como mamá, como ama de casa, y en este caso particular como estudiante, ya que la informante es alumno de la maestría en psicología clínica, que como parte de la profesionalización se promovió en la Organización; además de la aparición de

trastornos psicosomáticos como consecuencia del estrés. Abordaremos primeramente el rol de la mujer, al respecto Rodríguez, P. (S. A), indica que las mujeres que desempeñan roles familiares y laborales, durante su edad adulta, experimentan fuentes de presión provenientes tanto del trabajo como de la casa pudiendo pasarse el estrés provocado por dichas fuentes de un rol a otro, trayéndose esta multiplicidad de roles, en algunos casos, consecuencias negativas para su salud y bienestar, el informante comenta:

...lo único que quiero llegar es a dormir, y eso de hacer la tarea, y bañar a los bebés, y digo ¡oh por dios, todavía me falta mucho horario en casa!,

Otro punto que se encontró fue como se mencionó anteriormente, el estrés verdaderamente se transmite de un rol a otro

Incluso a mis hijos les ha tocado vivir esto del estrés, porque saben que mamá va a llegar de malas, o ya no va a jugar conmigo o ya no me va a contar un cuento, y eso de rápido... aquí aprendes a vivir de rápido, todo es rápido...

Siguiendo con la otra subdivisión que surgió, la que va enfocada al desarrollo de enfermedades de las llamadas psicosomáticas como una respuesta del organismo ante las cargas de estrés, veamos lo que el informante mencionó a este respecto

...he desarrollado, gastritis, colitis, crisis nerviosa, lo de mi ojo, que de repente empieza a brincar y me da un susto tremendo, ¡ahhh! me voy a quedar así...

A este respecto, autores mencionan que el sujeto puede presentar síntomas psicosomáticos y físicos por el medio laboral al que se enfrenta cotidianamente, tal y como lo plantea Gil-Monte en Uribe, García, Pichardo, y Rétiz (2008) cuando dice que la mayoría de los síntomas psicosomáticos se relacionan con cansancio, insomnio, úlcera de

estómago y dolor de espalda, quizá los síntomas en este caso difieren, pero están ahí, presentes en los psicólogos estresados.

Pero, ¿qué hacen los psicólogos para afrontar el estrés?, aunque no fue el objetivo de esta investigación, descubrimos algo interesante, qué estrategia de *afrontamiento o coping* utilizan, siendo ésta entendida como aquellos procesos conductuales y cognitivos constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas internas y externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de las respuestas del individuo, en este sentido la informante mencionó:

...hay buen compañerismo, me han tocado buenos compañeros, gente muy amable, con los que no he tenido problemas... y eso de alguna manera ha sido un colchón, para no estar más estresado, eso te alivia un poquito.

Tal vez esto sea nada comparado con el resto de los factores que son percibidos como estresantes, pero es un paliativo de todo lo que se vive; otra forma de afrontamiento a la que recurre el entrevistado, que le es funcional en la inmediatez, pero que a la larga afecta su salud, es el tabaquismo, ya que expresó:

...a las 7 de la mañana entro y a las 10 ya estoy fumando 2 ó 3, en el transcurso de la mañana en que llego a esa hora, de la 9 a 10 de la mañana a 5 que me voy, si me hecho tres cigarros, antes no fumaba, era esporádico pero ahorita, tenemos un buen de trabajo, me hecho 4 cigarros, pero la única forma, que me siento descansada y a seguirle...

Como se puede observar, el análisis de contenido del discurso en la entrevista profunda, resultó enriquecedor, ya que además del objetivo que se planteó originalmente, surgieron otras dimensiones interesantes que pueden ser estudiadas a profundidad en futuras investigaciones.

4.3 Discusión

El estrés en el medio investigado es vivido como un continuo, donde de acuerdo a la experiencia del informante privilegiado, no es algo ajeno a los psicólogos evaluadores, se vive de diversas maneras, o por lo menos lo vive de diferentes maneras el caso de estudio, consecuencias a nivel salud como enfermedades del aparato digestivo, onicofagia, presencia de tics nerviosos, etc. ¿hace falta que las consecuencias sean más graves? ¿Será necesario que alguien sufra una parálisis facial o un infarto para hacer algo al respecto? El método más reciente que ha empleado la Dependencia para informar al personal de cuestiones que se consideran importantes, es haciendo presentaciones en power point que aparecen al prender las computadoras, la última es la relacionada a las llamadas *necesidades del servicio*, enfatizando la disponibilidad en todo momento que se debe mostrar en cuanto a recursos humanos, materiales y financieros, remarcando *recursos humanos*; en este sentido, como dijo el entrevistado, *la carencia de apoyo que existe tanto de jefes directos como a nivel organización*; dónde queda la disponibilidad de recursos materiales, que es uno de los principales factores que es percibido como generador de estrés, porqué remarcar recursos humanos y dejar de lado lo material, las computadoras, los espacios para trabajar, ¿por qué no hay apoyo en ese sentido?, las consecuencias en cuanto a nivel salud, se convierten en un círculo vicioso, ya que impactan también en la calidad de los resultados, pareciera de pronto, que lo único importante son las cantidades, las estadísticas, dejando de lado el porqué del trabajo del empleado en la organización, independientemente de las incapacidades que pueden surgir como consecuencia de los padecimientos propiciados por el estrés. Que calidad puede haber en los resultados de un psicólogo que continuamente vive sobrecargas de trabajo; que sumado a eso, requiere tiempo para sus actividades académicas que como parte de su tan pregonada *profesionalización* debe llevar a cabo, pero, si agregamos

todavía más, el rol de madre y ama de casa con el que también debe cumplir; aquí surge incluso otra pregunta, si las madres se ven en la necesidad de trabajar, ¿no debería el Estado tener algún tipo de programas para que las mujeres empleadas no descuiden, o más aún, transmitan el estrés a sus hijos?, en el caso de estudio, el informante reconoce que incluso sus hijos viven el estrés, si partimos que la finalidad de tener un empleo, es obtener calidad de vida propio y para la familia, que tristeza que en el medio para obtenerlo, se pierda precisamente el fin.

Respecto a la forma que ha servido como paliativo para afrontar el estrés, como estrategia de coping, se encuentra la actitud de los compañeros, que de forma solidaria hacen más llevadero el trabajo; de igual manera y como se reportó en el análisis, está también el fomento al tabaquismo, que funge como medida de contención inmediata a la ansiedad, no obstante a la larga, este hábito impacta negativamente en la salud del trabajador.

Derivado de todo lo anterior surgieron dimensiones que no se habían contemplado inicialmente, es ahí de donde pueden surgir otras líneas de investigación, por ejemplo:

- ¿Qué relación existe entre los niveles de estrés y la aparición de enfermedades psicosomáticas? Ya que esta es una importante repercusión del contexto que se percibe como estresante.
- ¿Cómo viven el estrés madres trabajadores con multiplicidad de roles?, como se observó durante el desarrollo de la investigación, el informante funge como empleada, como madre y como ama de casa, además de cómo estudiante.
- ¿Qué estrategias de afrontamiento o coping son utilizados por los psicólogos evaluadores para disminuir las consecuencias del estrés? Se encontró que la actitud favorable y solidaria de los compañeros influye, además de recurrir a hábitos poco saludables como consumo de tabaco.

Por último, surge una duda, ¿qué hace que los psicólogos permanezcan en un empleo que es percibido tan estresante?, será que las reducidas oportunidades de empleo en el país, obligan a estar en un trabajo pese a las condiciones, o tal vez el hallarse en una zona de confort, a pesar de lo todo lo percibido como negativo, debe haber un satisfactor que hace que continúen, aún con enfermedades psicosomáticas, aún con falta de espacios y equipo.

Se queda pues, abierta la posibilidad de abastecer el tema, ya que en esta ciudad donde la mayor parte del tiempo se vive de prisa, resulta casi imposible no sentirse estresados, y si en el medio laboral se suman más factores estresantes, es aún más interesante continuar investigando al respecto.

Referencias

- Artazcoz, L. (2002) *Ponencia en Prevención del estrés en los centros de enseñanza*. Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona.
- Avargues, M., Borda, M. y López, A. (2010) Condiciones de Trabajo, Burnout y Síntomas de Estrés en la Universidad: Validación de un Modelo Estructural Sobre el Efecto Mediador de la Competencia Personal Percibida. *Psicología Conductual: Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. 18 (2), 317-341.
- Guerrero, B. E. y Vicente, C. F. (1999) Un trabajo de investigación sobre estrés y burnout en el profesorado universitario Departamento de Psicología y Sociología de la Educación. Universidad de Extremadura.
- Gutiérrez, N. (2006) Estrés Laboral. *El Universal.mx*
Estrés laboral - El Universal - México.mht. Recuperado el 29 de enero de 2011.
- Lazarus, R.S y Folkman, S (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Más, R., Escribà, V., Cárdenas, M. (1999) Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo. *Arch Prev Riesgos Labor*. 2(4):159-167.
- Nava H, R. y Uribe, P. F., (2009) Presentan estrés laboral 30% de los trabajadores en México: *UNAM, La Jornada*, 29 de enero de 2009.
- OIT/OMS (1984, 18-24 de septiembre). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo; Ginebra, Suiza.
- Rivera, J. (2007), Estrés Laboral. Documento recuperado el 7 de diciembre de 2009. www.comexan.com.mx/boletin/abr-may-jun-07/6.pdf.

- Ruiz, M. y Jiménez, J. (2004) La investigación cualitativa y el estrés laboral en los docentes no-universitarios. Ponencia. *IV Congreso Iberoamericano de Psicología*. Santiago de Chile, 19-22.
- Rodríguez, P. H (S. A) Modos de afrontamiento al estrés en mujeres que se desempeñan como trabajadoras, madres y amas de casa. Recuperado el 6 de Febrero de 2011. <http://www.clinicapsicologica.net/art1.pdf>
- Tapia, V. A., (2006) Estilos cognitivos en el bienestar y el estrés. *Revista Mexicana de Psicología*, Número Especial, 388-389.
- Uribe-Prado, J. F. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: UNAM.
- Uribe, J., García, A., Pichardo, C. y Rétiz, A. (2008) Perfil psicosomático y de desgaste ocupacional en cajeros del Sector Bancario con Escala EMEDO. *Ciencia & Trabajo*, 10, 30, 143-150.

Anexos

Entrevista Profunda a Psicólogo Evaluador

Qué agobiante y feo resulta vivir tan estresado. Esteves.

Entrevistador (E): Bueno, hola , antes que nada te quiero agradecer que hayas querido colaborar, participar con nosotros en la entrevista para nuestra investigación, que como trabajo académico estamos realizando en la maestría, yo te digo que te comenté esto, a raíz de una situación que vimos ahí en los elevadores, y a raíz de eso, surgió el interés para invitarte a colaborar y te agradezco que pese a las condiciones y el tiempo que tienes limitado, te agradezco que te hayas tomado este tiempo para apoyarnos.

Informante privilegiado (IP): no al contrario, muchas, ¡muchas gracias!

E: Bueno vamos a empezar entonces, te voy a realizar unas preguntas, no es una entrevista propiamente estructurada como las que estamos acostumbrado a hacer aquí, es una entrevista poco abierta, okey, bueno, voy a empezar preguntándote, ¿cómo se vive el estrés en tu medio laboral?

IP: Híjole, bueno yo creo que el estrés en el trabajo, es todo el tiempo y es un continuo que tienes estrés por la cantidad de trabajo que hay, pero mas que por la cantidad de trabajo que hay, es por las condiciones de trabajo que tienes, hay hasta a veces que es hasta angustiante todo lo que tienes que vivir día a día y eso te genera ciertas sensaciones hasta corporales, difícil de controlar, como por ejemplo, nerviosismo, taquicardia, en mi caso por ejemplo de repente, para canalizar el estrés, me empiezo a morder las uñas y ya son situaciones un poco más complicadas, por decirlo así, de manejar, pues difícilmente nunca se termina el trabajo y eso te va generando mucha

ansiedad para cumplir con los objetivos que te están planteando y los tienes que terminar, pero que a lo mejor tu sabes que no tienes las condiciones necesarias para la realizarlos, y bueno, veo que no solamente soy yo, sino que es una situación que la mayoría de mis compañeros también viven, todo el tiempo preguntamos ¿Cómo estás? y creo que la respuesta más clásica, es ¿y cómo quieres que esté?, pues estresada, ¿no? Quizás es una manera de empezar a sacarlo pero va cargado de ese sentimiento, de esa ansiedad, de ese estrés que está ahí todo el tiempo.

E: Bien, que factores crees que influyen en esa situación que tú acabas de decir?

IP: ¿Qué factores? Ash, pues , primero la exigencia, esa exigencia pero, creo que es la ambivalencia que, por un lado te exigen mucho, estar al día, hacer muy bien tu trabajo, los tiempo también, por ejemplo, hay veces que me dan entrevista a las 2.30 de la tarde, cuando yo salgo a las 3 y eso ya es un factor que no te complace del todo, porque tú ya tienes la intención de irte o más que irte, dices bueno a las tres ya termino mi turno y tú ya te preparas para seguir con tus actividades pero conforme a lo que necesito o tengo que hacer, y no, resulta todo lo contrario, en vez de que puedas organizarte, aquí todo el tiempo te están imponiendo normas, que a lo mejor no puedas cumplir o te propician que no las cumplas, entonces, son pequeñas cosas, de cosas materiales de que no hay maquinas, de que no respetan tu horario, el trato muchas veces, eso es otra cosa, por ejemplo los jefes te dicen apúrate, haz y haz, te pido, te pido mucho y cuando uno requiere de apoyo, no hay tal apoyo, es como si tu dieras todo para la institución y para ti pocas cosas y yo creo que eso es muy grave, porque no se compensa el esfuerzo que tu das, porque llega un momento que dices ya di tanto, que yo me quedo sin nada, es como quedarme sin energía, y eso lo repito, te va acabando, te va agotando prácticamente, llega un momento, que tu sueño ya no es tu sueño, que tu hora de comida, por ejemplo,

nosotros no tenemos un horario de comida, si pero no falta quien te diga, debes de salir a comer, si, ¿a qué hora? A qué hora si no me estás dando un tiempo determinado y si te vas, ya te están marcando porque ya tienes entrevista, o que bajes un resultado, otra cosa, la organización, muy poca cosas las han organizado aquí, y ahora resulta que llega un momento, en que tú tienes que hacer tal cosa y ya te pusieron otra actividad, como no especifican bien nuestras funciones, es muy complicadas llevarlas a cabo, y hacerlas en el tiempo que te estipularon, no sé, entrevistas en el mismo horario, y ahora que hago, eso realmente me estresa, porque ésta la tengo que terminar súper rápido, porque sé que tengo la otra continua, tengo un cubículo y me tengo que estar peleando con los compañeros, de que por favor, préstamelo, como es posible, ¿no? Son tan pequeñas cosas que realmente van afectando hasta tu actitud, tu actitud, por ejemplo, yo creo que si se nos dieran las condiciones necesarias, yo no creo que habría problema, o sea ahora nos estamos acostumbrando a trabajar a este ritmo, pero por que nos tendríamos que acostumbrarnos a condiciones tan malas, y a vivir con tanto estrés todo el tiempo, incluso, a mí me da mucha risa porque a mí me da un tic en el ojo, abajo del ojo me brinca, y no es broma, y digo ¿cuando me voy a quitar el tic?, ¿cuando me dé una parálisis facial?, como le voy a hacer, con el dinero que ganas, pues a penas y te va alcanzar para pagar eso, ¿no? Entonces son pequeñas cosas que uno va viviendo que realmente ya no te motivan para continuar, que ahí viene otra cosa, la motivación, eso te estresa tanto, te cansa tanto que ya no estás motivado para realizar tus funciones, digo, o sea todos tenemos como compromiso, yo puedo estar muy comprometida con mi entrevista, pero cuando salgo, y el jefe ya me quiere supervisar y empieza a estar todo el tiempo a tras de mí, eso ya no es bonito, digo el compromiso que yo tenía ahora se vuelve fastidio y digo pues ya...lo único que quiero es terminar porque siento que están atrás de mi todo el tiempo...

Creo que todas esas pequeñas cosas, factores te propician y a eso le aumentas tu vida personal, bueno eso es más complicado, yo tengo dos hijos, tengo que hacer lo de la maestría, o sea ya son tantas cosas que ¡chispas!, ¿en cuánto tiempo? En cuánto tiempo lo hago, a lo mejor yo siento la presión, por que digo, yo tengo que salir más o menos temprano de aquí, para ver dos horas a mi hijo y a mi hija, ¿no? Hacer tareas y bañar y un sinfín de cosas que hay que hacer en casa, y a lo mejor yo sé eso, y mi jefe lo sabe, pero mi jefe no le va a estar importando eso, no le va importar por ejemplo que yo tenga cosas que hacer, por ejemplo si en algún momento yo digo que necesito tiempo, va a decir son necesidades del servicio y quédate

E: La frase que limita, ¿no?

IP: Exactamente, yo digo que son todas esas cosas, esas pequeñas cosas, que a la larga se hacen muchas, porque quizás al principio cuando empiezas a trabajar, dices pues me quedo una hora y luego dices son dos, y acaba siendo un horario de doce horas, de 7 a 7 o de 7 a 9, a mí ya me ha tocado quedarme de 7 de la mañana a las 9 de la noche, una vez que venía de comisión, me dijeron, sales a las 7 y te vas, pero como alguien no revisó mis reportes en el momento, me quede otras dos horas, me salí 9:30 de la noche, a lo mejor yo cumplí con lo que yo tenía que hacer, pero como alguien, también tiene otras cosas que hacer que ya no es mi responsabilidad, se volvió tiempo y mi desgaste, porque te imaginas estar dos días así? Ya realmente terminas muy cansado, ¿no? Por eso propicia que el estrés que ya traes desde tiempo atrás y que apenas un fin de semana te alcanza para descansar lo mínimo, y el lunes empezar con la rutina de un trabajo, estarte peleando por un lugar, algo que aquí me ha estresado, que te puedo decir muchísimo, es un lugar, tengo que llegar a las 6:30 para ocupar un lugar y me voy 3:30-4:00, 5:30-6:00 eso es lo más desgastante.

E: Pues casi estás 12 horas, si llegas a las 6.30 y te vas a esas horas...

IP: Exactamente, son 12 horas, se vuelven realmente agotadoras, ¿no? Porque prácticamente de 6:30 a 7, prácticamente no haces nada, porque nada más vienes apartar tu lugar y yo me pongo a pensar, alguien sea a puesto a preguntar, ¿cómo estás al respecto de eso? Yo sé que muchos jefes tienen la intención de que estés bien, que te dicen échale ganas pero con un échale ganas no se modifica nada y tú sigues acumulando expedientes y peleándote con tus compañeros, y eso es otra cosa, que dentro de aquí, otra cosa que a mi me ha tocado, hay buen compañerismo, me han tocado buenos compañeros, me ha tocado gente muy amable, con los que no he tenido problemas, y no creo que los compañeros tengan la actitud negativa hacia los otros, es hacia el trabajo, y eso de alguna manera ha sido un colchón, para no estar más estresado, eso te alivia un poquito, todo lo que tienes que vivir, lo malo ahora es que ahora que no tenemos lugares, hay compañeros, a mi no me ha tocado, que dicen, ese es mi máquina, y estas son mis cosas, yo me voy a quedar aquí, como no tienes una idea, eso provoca roces, ¿por qué tendríamos que pelearnos por una máquina?, porque aparte los dos la necesitamos, obviamente las dos la necesitan y obvio, si, ese es otro factor que te altera y el compromiso es para todos, es en general y muchas veces sí, es curioso porque a veces te puedes pelear y otra veces dices ocúpalas y ahora avanza, eso es lo padre, eso es lo único que contiene la condiciones no bonitas de la institución.

E: Haz mencionado ya unas cosas que, como repercuten en el trabajo, en ti misma, como empleada de la institución, ¿quisieras decir otras más, de cómo esas condiciones impactan y te generan estrés? ¿Y como te impactan en el trabajo? ¿Y en ti como en persona, como mamá?

IP: Empezando por mí, físicamente ha impactado en mi salud, he desarrollado, gastritis, colitis, crisis nerviosa, lo de mi ojo, que de repente empieza a brincar y me da un susto tremendo, ¡ahhh! me voy a quedar así, y así como yo no sé canalizar mi estrés, me empiezo a morder las uñas y digo ¡ahh! ya tengo que acabar, eso como a nivel físico.

Pues a nivel emocional, ya ando toda irritable y ando de malas, y ando como aislada y lo único que quiero es terminar y todo el mundo desaparece, y creo que también ha repercutido en eso.

A nivel familiar, me ha costado mucho trabajo, porque en la mayoría de las ocasiones lo único que quiero llegar es a dormir, y eso de hacer la tarea, y bañar a los bebés, y digo ¡oh por dios, todavía me falta mucho horario en casa!, y eso es bien desgastante e incluso mis hijos les ha tocado vivir esto del estrés, porque saben que mamá va a llegar de malas, o ya no va a jugar conmigo o ya no me va a contar un cuento, y eso de rápido, rápido y es eso aquí aprendes a vivir de rápido, todo es rápido, y lo disfrutas pero ya no como antes, ya no tienes la pasión que al principio lo hacías, yo recuerdo que al principio cuando no teníamos tanto trabajo, que teníamos dos entrevistas diarias, yo salía de una entrevista maravillada, y guau Me dijo...(el evaluado) y expones el caso tan bonito, y te esmeras y le das...y ahora es me dijo y me dijo y apúrate porque tengo que hacer mil cosas más, todo eso ha generado que de repente ya esté agotada, así como mejor ya ni vengan, estoy de malas, y digo, mi familia, mi vida social, salir con amigos que no sean de aquí, es muy limitada, y realmente el único tiempo que tengo es para mis hijos, la maestría y para funciones del hogar, lavar, planchar, en cuestión acerca de la maestría, agradezco la oportunidad que se me está dando, y si lo agradezco, y a veces digo, ¿cómo me metí en esto, cómo le hago? A veces digo que no me entra, como leí todas esas hojas, porque de plano, porque de verdad te cansas tanto y te estresas que de verdad ya no puedes, hay veces que me he quedado dormida haciendo la tarea y ahí me quedo dormida en la lap,

así de, ¡tengo que acabar!, así por ejemplo, yo los viernes no duermo, duermo dos horas, porque sé que es el único día que mis bebés ya se durmieron y yo hago toda la tarea, ¡imagínate, como estoy para el sábado, imagínate para mi clase! Estoy así como durmiendo, y de plano el sábado en la noche si es de dormir, bueno, medio, todo lo que se puede para seguir, pero yo creo finalmente esa situación de estrés, si te va agotando, te va agotando mentalmente, físicamente, y en tu vida, o sea, esa condición, esa ansiedad que uno siente, que está atrás de ti todo el tiempo, es algo horrible, es algo muy abrumante, nunca me ha tocado gritar aquí, ni ponerme toda grubi, por qué no, pero si a veces he tenido esa sensación, fumo y las veces que fumo es lo que relaja, o me pone más activa, para poder seguir, o sea que te gusta, a las 7 de la mañana entro y a las 10 ya estoy fumando 2 o 3, en el transcurso de la mañana en que llego a esa hora, de la 9 a 10 de la mañana a 5 que me voy, si me hecho tres cigarros, antes no fumaba, era esporádico pero ahorita, tenemos un buen de trabajo, me hecho 4 cigarros, pero la única forma, que me siento descansada y a seguirle, entonces son pequeñas cosas que si van alterando toda tu vida, tu tiempo, tu espacio, yo sé que mucha gente dice: no haces ejercicio, no, porque no me da tiempo, en mi caso, yo no tengo tiempo, yo conozco compañeros de aquí, que tienen tiempo y eso les favorece para quitarte el estrés, yo tanto que tengo que hacer, pues no, y también lo veo en mi cuerpo y digo estoy bien gordísima (risas) como que son pequeñas cosas que realmente si van alterando, que quizás una de ellas no hace tanto impacto como cuando ya las juntas todas y si realmente es muy estresante el estar aquí, y la presión y las condiciones, yo creo que resumiendo, sería eso, estar en lugar donde te están exigiendo y no te dan las herramientas para salir adelante.

E: Comentabas que cuando teníamos dos entrevistas, salía maravillada de ellas, y me dijo esto, y con tres, ahora tengo que platicar, rápido y el que sigue y el que sigue... ¿cómo ha impactado en el trabajo?

IP: La verdad, si ha impactado, yo creo que la calidad mía, de mis reportes ya no es la misma, o sea porque terminas así, de fregadazo, que lo único que quieres es terminar para empezar el otro, y no tienes el tiempo de revisarlo tres o cuatro veces o darle lectura, o meterle todos los factores de riesgo que se te habían ocurrido, ahora en dos o tres ya los quieres acabar, si tenías cinco, ahora solo pones tres porque, porque quieres terminar rápido, lo más rapidito y así más sencillo para que no tenga tantas correcciones, de un tiempo para acá ahora tengo una jefa bastante aliviada, que digo que son más conscientes, pero hubo un tiempo que era una o dos veces la misma corrección, o sea. Y tu decías: así no puedo, o sea ¿cómo tres veces voy a estar rehaciendo un reporte?, porque a ella ya se le ocurrió otra cosa o ya no se acuerda de lo que me dijo, eso es otro factor, han metido a muchos compañeros como jefe de grupo cuando la verdad, que no tienen la capacidad, no tienen esa habilidad para enseñar, eso es el problema, no tienen esa pequeña habilidad para enseñar, para decirte, aquí estás mal, porque ellos son una guía, unos instructores, pero la verdad que no lo hacen nada bien, yo no soy buena para eso, y que bueno que no me ponen, pero otros compañeros que los han aventado así, que no es su culpa, que los han aventado así y que dices ni dominan todas las pruebas, y cuando revisamos casos, te tardas muchisisísimo y cuando me corriges ni sabes lo que quieres, entonces, para ellos también es muy estresante revisar tantos, hacer cambiar los estilos al propio y esa falta de capacitación, es lo otro, la capacitación que tenemos aquí, es bastante mala.

E: Finalmente no te preparan para...

IP: No te preparan para ser jefe de grupo y ni para iniciar a evaluar, yo recuerdo que en mi primera evaluación yo no tuve capacitación aquí, y me mandaron evaluar cuatro entrevistas en un día, como hice mis reportes yo ni me acuerdo, así....no tenía en ese tiempo capacitación, así de vete y haz. Y a ver qué pasa, te meten así de fregadazo, por las necesidades del servicio, que uno ni sabe lo que hace, ahora ya tengo más experiencia y creo que ya lo hago mejor, pero creo que ese factor del estrés si repercute, en que ya no, bueno quizás le das seriedad a las cosas pero ese plus que les dabas antes, ya no está, y digo que a mi es algo que si me ha pegado en cierto momento, que digo, ay, hijoles, estoy entregándolo mejor, pero si lo entrego mejor, me tardo media hora más y eso implica un retraso enorme en mi vida y no me puedo dar el lujo de quedarme vivir aquí, porque incluso aunque no tuviera hijos ni maestría ni nada, creo que tampoco es justo vivir todo el día aquí, te daña por salud mental, física y social, no es justo vivir todo el día aquí, entonces eso es lo malo, es mucho el estrés que repercute en que repente dices, hay candidatos que me han tocado esta semana que padre, salgo maravillada de la entrevista, y cuando hago el reporte quiero meterle tantas cosas, y ya me tardé, y me angustia, y ya me tardé 20 minutos más y esos 20 minutos más, van a implicar en que tengo que apurarme más y no parar y eso cuando ya me doy cuenta ya me está brincando el ojo, cuando me empieza a brincar el ojo, me empiezo a tranquilizar y darme mi tiempo para respirar y lo sé que está mal, que el trabajo podría ser mejor y que en una entrevista sacas lo esencial para dar un diagnóstico, pero podrías tardarte dos horas en una entrevista perfecta y en esas veces que dices todo lo tengo y ya entendí esa dinámica de personalidad y eso me va ayudar para hacer mi reporte de acuerdo al perfil que mi piden, así de bonito, todo tan ligado y eso ya no pasa, en sí creo que el trabajo ha bajado de calidad y no es algo que me guste.

E: A nadie nos gusta, hay gente que piensa como tú, y no eres la única, porque todos trabajan en el mismo lugar, juntos, oyen y comentan con los compañeros...

IP: Te digo que si es feo en determinado momento estar así, no sé, a veces dices ¿cómo es posible que donde trabaje y no se den las cosas? y eso es muy triste, y es como pensar, ¿para qué sirve todo lo que hago, si no se le da el peso justo o necesario, qué pensaría las otras personas si supieran lo que pasa aquí, no?...

E: Es muy triste,...bueno te gustaría decir alguna otra cosa...

IP: No, eso creo que sería todo.

E: Pues muchas gracias otra vez, porque sé que tienes mucho trabajo y aún así te tomaste el tiempo para ayudarnos, gracias...