



**UNIVERSIDAD  
DE  
SOTAVENTO A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO,  
A.C. CAMPUS COATZACOALCOS”

**TESIS PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

**DANIELA CUEVAS RASGADO**

ASESOR DE TESIS:

**LIC. ELIZABETH LORENZO RIVERA**

**COATZACOALCOS, VERACRUZ**

**2014.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## DEDICATORIA

Por ser los co-autores de este proceso, por enseñarme que la vida sin amor no tiene significado, por darme su apoyo incondicional y mostrarme el valor de la amistad y la familia, por haber depositado en mí su amor y sus anhelos, porque gracias a su apoyo hoy tengo la dicha de cumplir con uno de mis mayores sueños, ustedes representan una inspiración en mi vida y un gran ejemplo digno a seguir, gracias por confiar en mí y brindarme su apoyo.

### A MIS HERMANOS

Ángel Andrés y Karen Andrea, que con su amor me han enseñado a salir adelante, gracias por su paciencia, por compartir sus travesuras y aprendizajes de vida, pero sobre todo gracias por estar en todo momento conmigo.

### A MI TIA QUERIDA

María de los Ángeles y mi tío José Armando, por formar parte de lo más hermoso que tengo en la vida mi familia, por comprenderme y por todo su amor, pero sobre todo por sus tiernos cuidados y sonrisas compartidas a lo largo de mi vida, gracias por velar por mí.

A José Iván Gutiérrez y a David Palacios, quienes me han enseñado que las metas en la vida son alcanzables con esfuerzo y que las piedras encontradas son para impulsar más mis logros, así como a todas aquellas personas que confiaron en mí incondicionalmente y me apoyaron desde el inicio de esta nueva etapa de la vida, por alentarme a seguir adelante dándome soporte y palabras de aliento cuando lo necesitaba, a ustedes porque sin su apoyo este sueño no habría podido estar completo.

## AGRADECIMIENTOS

### A DIOS

Por regalarme la vida y permitirme llegar a culminar mi sueño, por darme fortaleza y sobre todo por guiar e iluminar siempre mi camino, gracias dios mío por tantas bendiciones y poner en mi camino a maravillosas personas además de tu infinita bondad y amor.

### A MI ASESORA LA LIC. ELIZABETH LORENZO RIVERA

Gracias por su colaboración, tiempo, paciencia y apoyo brindado en este proyecto pero sobre todo gracias por guiar mis escritos y aconsejarme en mi formación profesional con sus conocimientos, por esto y más gracias.

Mil palabras no bastarían para agradecerles a todos su apoyo, su comprensión y sus consejos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo sincero e incondicional, GRACIAS.

# INDICE

	Pagina
Introducción	
Capitulo I. Planteamiento del problema	
Planteamiento del problema	1
Delimitación del problema	3
Objetivo general	4
Objetivo específico	4
Pregunta de investigación	5
Justificación	6
Capitulo II. Marco teórico	
Antecedentes de investigación sobre el estrés laboral	9
Historia del estrés y las relaciones laborales	12
Historia del estrés	12
Relaciones laborales	13
Teorías del estrés laboral	13
Teoría basada en la respuesta	13
Teoría basada en el estímulo	14
Teoría interaccional	15
Fases de respuesta del estrés	17
Fase de alarma	17

Fase de resistencia	17
Fase de reacción de agotamiento	18
Tipos de estrés laboral	18
El estrés episódico	18
El estrés crónico	18
El estrés laboral	19
Clasificación de estresores en el trabajo	20
Estresores de las condiciones ambientales	20
Estresores de la tarea	23
Estresores de la organización	24
Causas del estrés laboral	24
Efectos del estrés Laboral	27
Síntomas del estrés laboral	27
Capítulo III. Metodología	
Metodológica	30
Tipo de estudio	30
Enfoque	30
Población o muestra	31
Instrumentos para la recolección de información	31
Descripción de la guía de observación de las causas del estrés laboral	32
Descripción de la guía de estresores ambientales físicos	32

Descripción de la guía de entrevista de las causas del estrés laboral	32
Descripción del instrumento perfil del estrés	34
El procesamiento de la información	35
Capítulo IV. Análisis e interpretación de la información	
Análisis de las observaciones del estrés laboral	41
Análisis de las observaciones de estresores ambientales	41
Análisis de las entrevistas del estrés laboral	45
Análisis del instrumento el perfil de estrés	46
Grafica 1. causas y niveles de estrés laboral	49
Propuestas	50
Conclusión	52
Glosario	53
Bibliografías	56
Anexos	
Guía de observaciones y entrevistas de las causas del estrés laboral	59
Guía de observaciones estresores ambientales físicos	60
Test el perfil de estrés de Kenneth M. Nowack, (Hoja de respuesta)	64

## INTRODUCCION

Las empresas son más que la simple suma de sus partes, ya que exige considerarlas sistemas complejos debido al alto nivel de integración entre diversos componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia, la empresa está conformada por objetivos que persigue la empresa, elementos tecnológicos que permiten la producción de servicios, proveedores, clientes para la supervivencia de la empresa, y una de las piezas más importantes el capital humano.

Conforme va pasando el tiempo, el capital humano se ve sumergido en un mundo en donde es indispensable mantenerse acelerado para poder salir adelante, una máquina en la que la rutina diaria se ha convertido en la naturaleza de la sociedad y se encuentra de moda dejarse llevar por un mundo cada vez más globalizado, el estrés forma parte de la vida de todas las personas, así como también, los ritmos de vida competitivos, los cuales conllevan a frustraciones e inseguridades laborales y personales recurrentes.

El estrés afecta actualmente a la población a nivel mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad que exige día con día individuos aptos para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole ya sea laboral, social o emocional que se presenten.

El estrés en el trabajo afecta a cualquier persona de cualquier nivel, aparece en cualquier sector y en una organización de cualquier tamaño. Un cierto grado de estrés ayuda al ser humano a enfrentar situaciones difíciles y a realizar trabajos de importancia. Sin embargo, el estrés resulta muy peligroso cuando las situaciones



son muy frecuentes y obligan a las personas a sufrir durante un tiempo el estrés elevado, el cual puede afectar a la salud y la seguridad de las personas, así como también la salud de las organizaciones y la economía en ella, trayendo como consecuencia el desequilibrio de la organización.

En el mundo laboral, la responsabilidad, la toma de decisiones, la insatisfacción derivada de las condiciones o de la organización del trabajo, o la carga de trabajo pueden constituir fuentes de estrés, con lo que aprender a identificar las causas del estrés y conocer que es el estrés, se convierte en una tarea cada vez más importante en el desarrollo de la vida profesional.

Por tal motivo, este trabajo a partir de una metodología rigurosa se plantea el problema, el cual consiste en diagnosticar las causas del estrés laboral que podrían intervenir en el comportamiento de los empleados en los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la tienda departamental Liverpool de la ciudad de Coatzacoalcos Veracruz, de acuerdo con la petición del gerente de la empresa por el bajo rendimiento de los departamentos, en segunda fase se realizó el marco teórico, en las cuales se mencionan las diferentes teorías que hablan acerca del estrés laboral, la teoría basada en la respuesta, es la que se producen cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y reacciona realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio, la teoría basada en el estímulo, la cual considera que ambientales externos al sujeto perturban o alterar el funcionamiento del organismo y la teoría interaccional, la cual menciona el estrés como la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana, así como las causas del estrés laboral, en la tercera fase de la metodología se muestra el estudio seleccionado en la investigación, el cual es de tipo descriptivo consiste, en la descripción de las causas del estrés laboral y el tipo de enfoque que se utiliza es el mixto, ya que se ocuparon mediciones cualitativas y cuantitativas, la población del estudio conformada por 50 personas de la empresa que forman parte de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería

típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales, de los cuales se determinó una muestra representativa de 10 personas, y se utilizaron los siguientes instrumentos: una guía de observaciones, una guía de entrevista y el test perfil del estrés, los cuales arrojaron resultados confiables reflejando niveles altos de estrés en las escalas de ARC/conglomerado y minimización de la amenaza, Alimentación/Nutrición, Conducta tipo A. Ubicándose en un nivel bajo las escalas de Descanso/sueño y hábitos de salud, por último la escala de Fuerza cognitiva con una puntuación natural.

## CAPITULO I.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano es realmente complejo y lleno de misterios y constantemente en evolución, por ello trabajar con material humano es todo un reto ya que no se sabe que respuestas se pueden obtener de estos estudios.

Existen causas que provocan en las personas respuestas que dañan su salud, su economía, su ámbito familiar y personal así como su ámbito laboral, estas causas son: La carga de trabajo, las condiciones físicas, enfermedades, la estructura de la organización, bajos sueldos, pocas oportunidades de crecimiento y turnos u horas de trabajo largos.

Las causas mencionadas anteriormente se deben a que el individuo se encuentra en constante interacción con diferentes ámbitos, como son los amigos, el trabajo, la familia, la escuela etc., estudios actuales demuestran que el estrés, es uno de los principales detonantes que provocan en la sociedad problemáticas que pueden repercutir a largo plazo en la vida de las personas.

El estrés laboral puede manifestarse de manera recurrente y sorpresiva, desgraciadamente la sociedad sin excepción alguna no importando nivel jerárquico, o nivel económico que tengan, están del todo expuestas a sufrir de dicha respuesta.

Por lo cual, muchas empresas informadas de situaciones como está, están elaborando estrategias para prevenir y controlar el estrés, como es el caso de la empresa Operadora Comercial Liverpool Coatzacoalcos, ya que los responsables de vigilar estos fenómenos el Gerente Miguel Calderón y la Encargada de Recursos humanos Gabriela García, identificaron algunos síntomas de estrés en los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales, en el cual lograron percatarse que el rendimiento en los trabajadores era nulo y las ventas habían bajado considerablemente en poco tiempo.

Por ello solicitaron que se realizara un estudio sobre el estrés laboral y las causas que lo originan, ya que este suceso estaba afectando realmente a la empresa con bajas ventas y un mal desempeño en los empleados, los cuales se mostraba desmotivados y desanimados al momento de realizar sus actividades en el ámbito laboral.

Por lo antes expuesto, es necesario realizar una investigación, en la cual se analicen las causas del estrés laboral que intervienen en el comportamiento de los empleados de Liverpool Coatzacoalcos, por tal motivo surge la siguiente pregunta de investigación, ¿Diagnosticar las causas del estrés que podrían intervenir en el comportamiento de los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la tienda departamental Liverpool de la ciudad de Coatzacoalcos Veracruz?.

## 1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA

La institución donde se llevó a cabo la investigación fue en la empresa Liverpool Coatzacoalcos, la cual se encuentra ubicada en Av. Universidad Veracruzana Km 8 s/n, Plaza Fórum Santa Rosa ampliación, con código postal 96400 y teléfono 2117300, cuenta con cien diferentes departamentos, los cuales lo conforman 4 empleados por cada uno de ellos, se trabajó con una población de diez empleados tomando a dos de cada uno de los departamentos seleccionados regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales.

En este tema de investigación se diagnosticaron las causas del estrés laboral, que pueden intervenir en el comportamiento de los empleados de Liverpool Coatzacoalcos.

El enfoque que se utilizó fue el mixto, ya que se ocuparon mediciones cualitativas y cuantitativas, el instrumento utilizado para la medición cuantitativa fue el perfil del estrés de Kenneth M. Nowack y en base a los instrumentos cualitativos se utilizaron las entrevistas y las observaciones, que se realizaron a los empleados de los departamentos seleccionados.

El tipo de estudio que se llevó a cabo fue el descriptivo, puesto que consiste en la descripción de las causas que están provocando que los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales, manifestaran comportamientos que repercutiera en el estrés laboral.

La teoría que se utilizó para sustentar la información, fue la teoría de Lazarus la Teoría interaccional ya que se apega al estudio realizado, debido a que el instrumento aplicado está relacionado con los indicadores y causas que provocan estrés considerando los reactivos que maneja Kenneth Nowack en su instrumento.

## 1.3 OBJETIVOS

Diagnosticar las causas que genera el estrés laboral que intervienen en el comportamiento de los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la tienda departamental Liverpool de la ciudad de Coatzacoalcos Veracruz.

### 1.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar un marco teórico que fundamente las causas del estrés laboral en los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la sucursal Liverpool de la ciudad de Coatzacoalcos.
- Identificar las causas del estrés laboral que intervienen en el comportamiento de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la ciudad de Coatzacoalcos.
- Conocer el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la ciudad de Coatzacoalcos.

## 1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuáles son las teorías que sustentan el estudio del estrés?

¿Cuáles son las causas del estrés laboral que intervienen en el comportamiento de los departamentos de Liverpool de Coahuila de Zaragoza?

¿Qué nivel de estrés presentan los empleados de los departamentos de Liverpool de Coahuila de Zaragoza?



## 1.5 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día conforme va transcurriendo el tiempo y avanzando la tecnología las personas tienden a adaptarse a un ritmo de vida sumamente acelerado, en donde las exigencias de la sociedad ya sean individuales, sociales o laborales son elevadas.

El estrés resulta parte integral de la estructura natural de la vida y enfrentarlo es una necesidad cotidiana para el desarrollo humano, (David f, Tver. E. lee Rice), ya que el estrés laboral es uno de los problemas graves del tiempo actual, e incluso muchos lo llaman “la epidemia mundial” (Papalia, Old, feldman 2005), debido a que hoy en día los individuos se ven afectados por este estado de tensión generalizado, ocurrido como respuesta causada por factores que provocan situaciones complejas derivadas del exceso de carga en el trabajo, o presiones en la misma.

El estrés laboral es el resultado de un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, los cuáles implican demandas que pueden agotar los recursos de afrontamiento, es un tema de gran importancia, ya que se refiere a una situación que es cada vez más frecuente entre los profesionales que prestan servicios a través de una relación directa y mantenida con las personas, afecta directa e indirectamente en la calidad del trabajo que realizan así como su estado de salud.

El estrés laboral provoca diversas causas como la insatisfacción laboral, ausentismo, menor motivación, mayor insatisfacción del personal, provocando una actitud indiferente y a la vez sueldos bajos que perjudican su bolsillo y el de la empresa.

Liverpool es una de las empresas líderes en el mercado a nivel nacional por lo cual, el trato de los empleados con las personas es constante y continúa.

Actualmente, se han observado que los empleados se encuentran en constantes presiones diariamente, por lo que se manifiestan diferentes cambios de humor tanto con los empleados en oficinas y en piso de venta, acompañado de la falta de comunicación, provocando aislamiento físico y mental el cual, se ve reflejado en la agresividad destrozando la mercancía que tienen a su alcance, gestos de desagrado e insatisfacción en la empresa, desobediencia de los empleados con sus directivos, la sobre carga de trabajo, y jornadas largas, las cuales provocan insomnio o conductas como descuido del departamento, llegando a sentirse presionados.

Así mismo se observan padecimientos de enfermedades constantes en personas recurrentemente, malas contestaciones en el área de oficina, desquite de los jefes con sus colaboradores, humillación y competencias de ventas entre los mismos empleados, la falta de concentración, la presión de realizar varias tareas a la vez sin poder terminar una, falta de reconocimiento de un trabajo bien realizado, y la presión de salir bien en la evaluación llevada a cabo por el centro de atención telefónica (CAT), entre otras situaciones.

Cabe mencionar que si una organización cuenta con manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés, se verá en desventaja con otras, que no lo estén.

Por ello, la siguiente investigación busca indagar las causas que pueden ser los grandes detonantes en la empresa para tener a su personal en estado de estrés, así mismo, dicha investigación será de gran utilidad para la empresa ya que se conocerán las causas reales del estrés laboral y podrán elaborar estrategias para su manejo o prevención.

CAPITULO II.  
MARCO TEORICO

## 2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

Las investigaciones sobre el estrés laboral son muy diversas ya que es un tema realmente impactante en la sociedad, que afecta a la mayoría de las personas.

Una de las investigaciones encontradas más recientes importantes para la realización de este trabajo, fue la de estrategias para la prevención del estrés laboral en una empresa de producción, en Santo Domingo Oriental. sus autores: Mirna Lissette Feliz y Arelis Jiménez, dicha investigación fue realizada en el Año 2003, su objetivo fue diseñar estrategias para la prevención y control del estrés en una empresa de producción en Santo Domingo Oriental.

Los instrumentos de medición que se utilizó fue el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, que distingue por un lado las exigencias o demandas en su mayoría de carácter psicosocial y por otro, el control entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. La prueba cuenta con 29 reactivos de 4 opciones en escala de Likert. Su población constituida por 70 mujeres y 30 hombres, realizando un estudio cuantitativo. En base a su desarrollo se llegó a la conclusión de que el estrés laboral no es solo responsable de numerosas afecciones digestivas, neurológicas, cardiovasculares y psicológicas, sino también disminuye la calidad de vida, eficiencia personal y laboral.

Así mismo la sobrecarga de trabajo o poco trabajo, la frustración por no tener un puesto deseado, la falta de seguridad, entre otras situaciones, generan situaciones que resultan ser estresantes para los empleados, se realizaron también algunas recomendaciones como la realización periódicamente de estudios referentes al estrés laboral, que permitan identificar con precisión el grado de participación de los factores generadores de estrés.

Así como también Implementación de programas exclusivos, utilizando medicina alternativa, aromaterapia, entre otras, como formas de contribuir al bienestar.

Otra investigación encontrada fue la del impacto del estrés laboral en la institución financiera favi, de la universidad tecnológica de Pereira, sus autores Claudia Marcela Trujillo Vargas y Carolina García Londoño de la Universidad tecnológica de Pereira facultad de ingeniería industrial 2007, sus objetivos fueron medir el estrés laboral de la institución financiera cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretarias y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos.

La población que se tomó en cuenta en esta investigación fue de 300 personas tomando en cuenta a todo el personal que labora en la financiera, tomando como instrumento de medición el cuestionario de maslach, un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde podemos extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés u otras patologías. Ayudando a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si se encuentran en situaciones de riesgo.

Los resultados obtenidos muestran que en la institución financiera FAVI existen un grado de estrés alto, con respecto a las situaciones estresantes en las cuales se incluyen las presiones en el trabajo, el ámbito del trabajo entre otras.

Los empleados de la institución financiera FAVI se encuentran en una etapa de estrés media, es decir, los factores psicosociales exigen una atención inmediata. La gestión de personal y las relaciones humanas dentro de la empresa, son unos de los factores de estrés laboral allí presentes. El estrés laboral es una de las causas de enfermedad profesional en una empresa, y es por eso que la institución financiera FAVI, deberá tener en cuenta este estudio para minimizar esta causa.

Otra investigación encontrada es sobre el estrés laboral, su incidencia en el desarrollo profesional y personal en las empresas de servicios, caso claro codetel, sus autores José Manuel Fernández y Yokaira Aquino, esta investigación fue

realizada en el año 2009, su objetivo primordial fue analizar la incidencia del estrés laboral en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Así como también analizar cómo afecta el estrés al rol familiar del trabajador.

Tomando como instrumento de medición el cuestionario de maslach un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde se pueden extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.

La población compuesta por 30 mujeres y 15 hombres, los resultados de los empleados presentan en su mayoría problemas de índole económico, laboral y familiar, siendo estos problemas generadores de estrés en su vida personal. Los hombres y las mujeres obtuvieron porcentajes relativamente semejantes en cada uno de los puntos exceptuando los problemas legales donde los hombres presentan un 6% y las mujeres un 0% en lo referente al desarrollo de los empleados se ve afectado por el estrés según los resultados obtenidos, tanto en los hombres como en las mujeres en proporción semejante; las mujeres en la motivación, deseos y aspiraciones, administración del tiempo y en sus hábitos. Pero los hombres también tuvieron un porcentaje alto en lo concerniente a las relaciones sociales.

Con la finalidad de que la empresa se percatara de cuál era el nivel de satisfacción de sus empleados, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base, ya que si el trabajador se siente bien, la empresa funcionaria mucho mejor.

Estas son algunas investigaciones que señalan que hay investigaciones sobre el estrés laboral y que es un tema realmente indispensable en la vida cotidiana.

## 2.2 HISTORIA DEL ESTRÉS Y LAS RELACIONES LABORALES

### 2.2.1 Historia del estrés

Una vez plateados algunos de los antecedentes de diversas investigaciones en el área del estrés, se define el estrés etimológicamente hablando como la palabra derivada del latín “stringere”, que significa “provocar tensión”. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XVI y a partir de entonces se empleó en diferentes contextos.

Tomando los avances de Cannon, Hans Selye descubrió que en sus pacientes (1936) se presentaban ciertas constantes biológicas independientemente del tipo de enfermedad que sufrieran. A partir de dicha observación fue desarrollando una definición de estrés basada no ya en el estímulo (como la de Cannon) sino en la respuesta que dan las personas durante situaciones estresantes.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados en la vida diaria, ya que todos sino es que la mayoría de la sociedad la han padecido.

De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

## 2.2.2 Relaciones Laborales

Las relaciones interpersonales son el pan de cada día de la sociedad, se establecen numerosas relaciones en las cuales se intercambian formas de sentir y de ver la vida, se comparten necesidades, intereses y afectos. Las relaciones interpersonales así mismo se dan en el trabajo, pero como relaciones laborales, ya que considerablemente están expuestas a situaciones en las que se manifiesta la interacción social.

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de alteración de desgaste emocional y físico, en el cual se da lugar a consecuencias negativas para la salud de las personas que lo padecen, ya que la constante relación positiva o negativamente produce situaciones que pueden repercutir en el estado emocional de ellos mismos, produciendo el estrés laboral, este es un hecho habitual en la sociedad y es inevitable para la misma, ya que cualquier cambio al que se esté expuesto provoca este tipo de tensión.

## 2.3 TEORIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Existen diferentes teorías que hablan acerca del estrés laboral, agrupándose en tres bloques según se considere el estrés como un estímulo, como una respuesta o como un proceso interactivo entre la persona y el medio.

### 2.3.1. Teoría basada en la respuesta

Esta teoría fue expuesta por el fundador del estrés Hans Selye, el mencionó al estrés como una respuesta no específica del organismo.

El estrés laboral es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, el estrés es producido cuando ocurre una alteración en el equilibrio del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio (Hans Selye 1926).



Por lo cual el cuerpo humano según esta teoría está diseñado para reaccionar y contrarrestar cuando algo atenta contra él, reaccionando en manera de protección ya sea positiva o negativamente (Hans Selye 1926).

La respuesta de estrés laboral es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda.

### 2.3.2. Teoría basada en el estímulo

En contraste con las teorías centradas en la respuesta, el estrés se explica mencionado a los estímulos ambientales externos al sujeto y se considera que alteran el funcionamiento del organismo. El cual lo mínimo para una persona podría significarse elevado para otra persona.

Everly (1978) distingue dos tipos principales de estresores:

Biogénicos. En el cual son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios que automáticamente disparan la respuesta de estrés laboral. Tales como exponerse a ruido intenso, temperaturas elevadas, trabajar con poca luz, entre otras.

Psicosociales. Los cuales son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través del significado que la persona le asigne. Es decir todos aquellos eventos de naturaleza cotidiana o los eventos de naturaleza casual. Como conflictos, pérdidas personales, problemas económicos, presión del tiempo, hablar en público, discusión con la pareja, entre otras.

Wertz (Citado por Cox, 1978), revisó y trató de clasificar los distintos tipos de situaciones estresantes en las que señaló algunas categorías tales como el procesamiento de la información velozmente, la existencia de estímulos

ambientales dañinos, la presión grupal y el aislamiento. La gran desventaja que se presenta en esta teoría es la delimitación de las situaciones consideradas estresantes. Una situación puede ser muy estresante para una persona pero muy poco o nada para otra por los diferentes tipos de pensamientos y afrontamiento a algunos problemas.

### 2.3.3. Teoría interaccional

Esta teoría acentúa los factores cognitivos (tales como el pensamientos, ideas, creencias, actitudes, etc.), los cuales median la relación entre los estímulos estresores ya sea físico y las respuestas de estrés laboral. El máximo representante de esta teoría del estrés es Richard S. Lazarus.

El estrés laboral es un proceso interaccional, una relación particular entre la persona y la situación, que se produce cuando la persona valora que las demandas gravan o exceden sus recursos de ajuste y hacen que peligre su bienestar.

Lazarus y Folkman (1984), es decir, el estrés laboral surge de la relación entre una persona y su medio ambiente el cual definen, como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo está valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal.

En esta teoría interaccionista del estrés laboral establece que cada persona valora el significado de los eventos de acuerdo al propio bienestar.

La evaluación es definida como el mediador cognitivo de las reacciones de estrés laboral, de las respuestas personales a los estímulos relevantes y es un proceso por medio del cual los sujetos valoran la situación, lo que está ocurriendo y todo ello relacionado con el bienestar personal del sujeto Lazarus y Folkman (1984).

Estos autores distinguen tres tipos de evaluación:

1. Valoración primaria: La evaluación primaria se centra en las demandas de la situación y consiste en analizar si el hecho es positivo o no, si es relevante y sus consecuencias. El resultado será determinante para que el suceso sea considerado bueno o malo, relevante o irrelevante, amenazante o no

2. Valoración secundaria: La evaluación secundaria tiene como objeto el análisis y la valoración de la capacidad del propio sujeto para afrontar el suceso que acaba de evaluar. La valoración de los recursos personales determina en gran medida que el individuo se sienta asustado, desafiado u optimista. Tiene que ver con la evaluación de los propios recursos y en ella juegan un papel esencial los pensamientos anticipatorios.

3. Valoración terciaria: es el afrontamiento o estrategia, la acción y ejecución de una estrategia previamente elaborada

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 la reducción asociado a la situación (Sánchez Cánovas, 1991).

Lo que diferencia el modelo interaccional de las otras aproximaciones teóricas es la gran relevancia que se le asigna a la evaluación cognitiva. En gran medida es la principal responsable de que la situación potencialmente estresante llegue o no a

producir estrés laboral en el sujeto y considera al individuo como parte activa en el proceso, interactuando con el medio ecológico.

Después de analizar las tres teorías mencionadas anteriormente, se considera que la teoría de interacción que menciona Lazarus y Folkman (1984), es la más inclinada hacia lo que se desea conocer en la investigación. Ya que es la teoría que se apega al estudio debido a la relación con el instrumento de aplicación relacionado con los indicadores que provocan el estrés.

## 2.4. FASES DE RESPUESTA DEL ESTRÉS

El ser humano fue creado con la capacidad de detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas.

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) las fases por las que pasa el estrés son las siguientes:

2.4.1 Fase de alarma: Esta es la fase en donde ocurre la detección de la situación, la presencia de un agente estresor ante un estímulo estresante, el organismo tiende a reaccionar automáticamente preparándose para la respuesta, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

El organismo empieza a generar una serie de manifestación como una forma de proteger y aislar al cuerpo como ejemplo de estas la sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial entre otras.

Se genera así mismo una activación de manera psicológica, aumentando la capacidad de atención para la situación y concentración en el suceso ocurrido. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo ya que dispone de un tiempo determinado para recuperarse.

2.4.2 Fase de resistencia: A comparación de la primera fase, esta de resistencia se presenta cuando la persona enfrenta la problemática y trata de resolver la situación que está provocando el estrés, si el sujeto logra resolver la situación el estrés no logra concretarse.

2.4.3 Fase de agotamiento: Esta aparece cuando la energía de adaptación es limitada, y sigue persistiendo el estímulo, es decir, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superar las capacidades de resistencia, y el organismo se protege entrando en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas en la piel, como manchas, fiebre, gripe, dolor de cabeza etc.

## 2.5 TIPOS DE ESTRES

Todas las personas tienen una peculiar forma de ser, algunas muy diferentes a otras por ello dependiendo del individuo, y según de como sea su carácter, comportamiento y otras características personales, será la respuesta que presentará ante cierta situación de estrés y la cual será diferente para cada uno de los individuos, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral: El episódico y el crónico

2.5.1. El episódico: Es aquel estrés que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparece, así como todos los síntomas que lo originaron.

2.5.2 El crónico, Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a algunas de las

siguientes situaciones: Un ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga excesiva de trabajo, Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

## 2.6 EL ESTRÉS LABORAL

Una vez explicando que es el estrés, así como las fases que este suceso provoca, también es necesario explicar que es el estrés laboral ya que probablemente podrían confundirse o decir que sencillamente es lo mismo, pero no es así ya que lo conforman diferentes situaciones.

El estrés laboral es un conjunto de agresiones que son provocadas por las demandas excesivas del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo 1997).

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Son todos los efectos negativos de la sobrecarga de trabajo, de cuando hace falta la organización y estructura de las necesidades en el ámbito laboral, tomando en cuenta las capacidades mentales y físicas.

El estrés laboral no es solo utilizar el término porque está de moda sino conocer las consecuencias que conlleva. El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente al estrés o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997).

Cano (2002) señala que se habla del estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles

frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

El cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, ya que es capaz de procesar más información sobre el problema y actuando de forma rápida y decidida. Sencillamente se escucha fácil pero el verdadero problema es que, el cuerpo tiene unos recursos limitados y al estar expuestos a ciertas situaciones aparece rotundamente el agotamiento y es cuando el cuerpo humano se siente agotado y podrían aparecer un sin fin de enfermedades o malestares.

El estrés laboral, es capaz de causar en los empleados consecuencias que nunca antes habían presentado, hasta que enfrentaron al mercado laboral y comenzaron las exigencias y recursos causando un desequilibrio englobando todo aquello desde el ambiente dentro de la empresa, las personas que lo rodean, la organización, las prestaciones, el turno, puesto etc.

## 2.7 CLASIFICACION DE ESTRESORES EN EL TRABAJO

Se utiliza el término de estresor o situación estresante para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional, se clasifican en:

### 2.7.1 Estresores de las condiciones ambientales

Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización.

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la empresa hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llega hasta el

lugar de trabajo ya que el ambiente físico pueden ocasionar malestar y frustración (Davis y Newstrom 1991).

La iluminación. Es un punto realmente importante del área laboral ya que el sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales.

Aunque poco parezca el trabajar en un área sin la iluminación necesaria tiende rotundamente a perjudicar el estado visual del individuo llegando a alterar el estado emocional, repercutiendo así en el rendimiento, por ello es recomendable tener a la mano lámparas que puedan ayudar a tener mayor visibilidad al empleado.

Al hacer mención sobre la iluminación se deben tomar en cuenta factores muy importantes como: la intensidad, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa.

Otro factor es la distribución de la luz en la sala o en el área de trabajo. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual. La iluminación de un área de trabajo a una intensidad mucho mayor que la del área circundante, con el tiempo causará fatiga ocular.

Otro factor indispensable en la iluminación es el resplandor, ya que se debe a una luz de mayor intensidad de aquella a la que está acostumbrada al ojo (Banchs, González & Morera, 1997).

La brillantez proviene de una fuente luminosa la cual puede ocasionar equivocaciones en el trabajo delicado, el resplandor no sólo ocasiona fatiga visual sino también disminución visual, en el caso de los empleados que tienen que utilizar su punto de venta recurrentemente para realizar sus cobros.

El ruido. Trabajar con timbres, música en general con sonidos que lastimen el oído, no es una situación nada fácil, ya que todo esto puede afectar no físicamente



sino auditivamente, así mismo afectar el desempeño del trabajador, por una mala concentración, los estudios prueban que la disminución del ruido no incrementa la productividad, pero sí reduce el número de errores.

Los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en una atmósfera normal, ya que el sonido altera gran parte del sistema nervioso lo cual puede perjudicar al ser humano. (Banchs, González & Morera, 1997).

La temperatura. Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura ya que es indispensable regularla porque a veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos a los rayos del sol, generan un tremendo des confort, e impide concentrarse en lo que realmente se desea lograr. Distrayéndose a cada rato por cuestiones de incomodidad sobre los malestares que todo esto puede llegar a generar. El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias en las cuales se pueden soportar temperaturas extremadamente altas y mantenemos la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos, un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas (Banchs, González & Morera, 1997).

Por otro lado, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

Color. El color puede crea un ambiente laboral agradable y mejorar la seguridad de los empleados. Algunos colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. Las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura, ya que el color por sí mismo habla solo, en la empresa cuentan con un departamento que se encarga de este factor ya que regulan y

siempre están al pendiente de la estética tomando en cuenta al ser humano (Rodríguez Pérez 2009).

Música. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración, en consecuencia, posiblemente la música se convierte en el foco de atención y hace que la jornada transcurra en forma más rápida y grata, las cosas cambian cuando se trata de una labor compleja que exija mucho esfuerzo. No está demostrado que la música eleve la producción de los trabajos difíciles porque se requiere de plena concentración (Rodríguez Pérez 2009).

Condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización pueden influir grandemente en la actitud y energía de los empleados. La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

Consiste en aumentar el desempeño laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

2.7.2. Estresores de la tarea. Las condiciones que generan el estrés varían de una persona a otra como se mencionó en un principio, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea, es decir, la programación de sus actividades para cada día o momento indicado para resolverla y la habilidad para responder hacia cierta situación.

El control sobre la tarea. Como su nombre lo dice ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a los conocimientos.

2.7.3. Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

La jornada de trabajo excesiva produce un desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes, jornadas que a veces son recurrentes sin beneficio alguno. El tiempo de trabajo es uno de los factores que más inciden en la vida cotidiana, las horas trabajadas y el turno en que se desarrollen tienen incidencia en la vida personal ya sea con el (tiempo libre, vida familiar, horas de descanso y ocio, etc.).

Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

## 2.8 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las causas que provocan estrés laboral pueden ser una lista interminable de situaciones, ya que la mayoría de las actividades que se realizan diariamente pueden producir pequeñas cantidades o grandes de estrés. El estrés laboral

afecta la calidad de la tarea provocando ausentismo y baja productividad en el trabajo y en el individuo, combinado de una serie de preocupación.

Son numerosas las causas que dan lugar al estrés en el entorno laboral; algunas más fáciles de determinar y otras, que pueden pasar totalmente desapercibidas por ser más complejas y más subjetivas de evaluar (Isolf 1990).

La Monotonía. Es el caer en la rutina realizando las mismas actividades, provocando frustración en el organismo y en la mente de los empleados, ya que prácticamente realizan las mismas actividades cotidianamente que disminuyen en cierta manera lo novedoso y atractivo del empleo.

El diseño del trabajo. La cual se refiere a todo aquel trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos de rutina que tienen poco significado y no se percatan de las habilidades de los trabajadores.

Este es un punto realmente importante en las empresas ya que por lo regular muchas de ellas abusan de su autoridad y de la necesidad de las personas explotando la necesidad que tengan para mantener esclavos a sus trabajadores in una paga extra a sus labores, pero todavía son contadas las empresas que apoyan y respetan a sus trabajadores.

El estilo de dirección. Este punto se refiere a la falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, dentro de la empresa solo que algunos de los empleados tienden a participar muy poco y son muy aislados de los demás realizando sub grupos dejando de lado la falta de comunicación en la organización.

Las relaciones interpersonales. En algunos de empresas se logran percibir malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores, manteniendo envidias entre ellos y fomentando la agresividad y competencia entre ellos.

Los papeles de trabajo. Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones, este punto es comprensible ya que por lo regular todo trabajo exige demás responsabilidad pero lo es más permaneciendo en contacto con las personas y manejando dinero en el transcurso del día, lo cual lo hace aún más responsable.

Las preocupaciones del empleo. Inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados. Por lo regular existen empresas en donde hasta cierto límite tienen derecho a seguir avanzando dentro de ella siempre y cuando exista una adecuada preparación y demuestre ser alguien que merece progresar.

Las condiciones ambientales. Condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

La remuneración. Otra de las principales causas de estrés es la importancia en la economía, el estar luchando constantemente en el trabajo por alcanzar un puesto que retribuya económicamente bien, que retribuya todas las actividades que se realizan y el desgaste que esta provoca en el cuerpo, también producen frustraciones constantes que pueden repercutir en enfermedades dañinas para la salud, rendimientos bajos y problemas de supervivencia.

La sobrecarga de trabajo. El exceso de trabajo es un punto indispensable dentro de las causas, ya que fuerzan al personal a trabajar el doble e incluso mucho más que otras personas que no lo están, por lo que se encuentran presionados, desmotivados y recurrentemente con pocas ganas y actitud de presentarse en el lugar de trabajo, esto aún más cuando no existe un incentivo. Vale la pena atender el desenvolvimiento que tiene el personal para apreciar si las circunstancias arriba mencionadas están presentes y actuando en contra de su adecuado desempeño (solf 1990).

## 2.9 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral también va a repercutir sobre la vida personal y sobre el rendimiento y la calidad del trabajo cuando el trabajador vuelve a casa después de su jornada laboral lleva consigo toda la tensión acumulada y todo ello repercute en su familia. Esa persona se quejará continuamente de su trabajo y dirigirá su insatisfacción, lamentos y agresividad en el cónyuge, apareciendo el riesgo de crisis y ruptura del matrimonio.

El individuo afectado por el estrés es incapaz de desarrollar su rol familiar, disminuyendo su atención y dedicación hacia su familia alegando que es una forma de protección hacia ellos, aunque realmente es porque no quiere revivir los problemas del trabajo. El efecto de reprimir sus sentimientos modificará su personalidad en sentido negativo, tanto para sí mismo como para la relación con los demás, sufriendo una falta de comunicación a todos los niveles.

Respecto al trabajo, el resultado más evidente será una disminución del rendimiento, menor motivación, mayor frustración e insatisfacción y desilusión, predominando una actitud pasota y de no participación.

## 2.10. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

Son una serie de síntomas en el individuo que pueden ser detonantes para sufrir de dicha epidemia y dañar parte integral de su vida, están clasificadas en:

Psicosomáticas:

Fatiga crónica, alteraciones del sueño (insomnio, pesadillas...), úlcera gástrica y otras alteraciones gastrointestinales (náuseas, vómitos, diarrea, ataques de colitis), desórdenes alimentarios, pérdida de peso, taquicardia, palpitaciones, hipertensión, cefaleas frecuentes, problemas de alergia y dermatitis, dolores musculares (espalda, cuello, hombros), desarreglos menstruales, los cuales pueden dañar de cierto modo al organismo,, estos síntomas en algunas personas

pueden manifestarse al doble y en otras en muy pequeñas dosis pero es importante conocerlas y tenerlas presentes. (Robbins1991).

#### Emocionales:

Las cuales se clasifican en Incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización, irritabilidad, críticas a los demás, distanciamiento afectivo, retraimiento, baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño y deseos de abandonar el trabajo, depresión e ideas de suicidio. (Robbins1991).

#### Conductuales:

En las que se manifiestan absentismo laboral o en su caso periodos de bajas por enfermedad, aumento de conducta violenta como ira, agresividad, abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes, abandono personal, pasividad ante las exigencias de los demás, e incluso imposibilidad para relajarse.

Y por último los defensivos: tales como la negación de las emociones y de contener sus sentimientos (Robbins1991).

CAPITULO III.  
METODOLOGIA



### 3.1 METODOLOGIA

En este apartado se describe la metodología utilizada en el estudio. En primer lugar se presentó el tipo de estudio, en seguida el tipo de enfoque, ; mismo la población, la muestra y método empírico.

Se utilizó un análisis-síntesis para la investigación, así con la inducción-deducción que posibilito conocer si los empleados presentaban estrés laboral en los departamentos seleccionados.

### 3.2 TIPO DE ESTUDIO

El estudio seleccionado fue de tipo descriptivo el cual consistió, en la descripción de las causas que estaban provocando que los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales, manifestaran comportamientos que repercutieran en el estrés laboral, examinando ¿Que el estrés laboral?, y los efectos positivos y negativos del mismo respecto a las experiencias vividas de los empleados, ya que nunca antes se habían realizado investigaciones sobre este tema, indagando así mismo en la mejor estrategia para su manejo y reducción del mismo.

### 3.3. ENFOQUE

El tipo de enfoque que se utilizo fue de tipo mixto, ya que se ocuparon mediciones cualitativas y cuantitativas, este surgiendo de la combinación de los 2 enfoques, teniendo como tendencia el enfoque cuantitativo el cual, pretendió identificar el grado de estrés laboral que sufren los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de la tienda departamental Liverpool Coatzacoalcos, utilizando para la medición cuantitativa el instrumento de medición el perfil del estrés.

Además de realizar un análisis de causas y efecto, ya que se pretendió describir las causas que intervienen en el comportamiento del individuo para desencadenar el estrés laboral, analizando las experiencias vividas de los empleados utilizando los instrumentos cualitativos tales como la observación hacia los empleados y la entrevista a estos mismos, para poder recolectar datos del comportamiento de los individuos a estudiar.

### 3.4 POBLACION O MUESTRA

La investigación se realizó en la empresa de Liverpool de la ciudad de Coahuila de Zaragoza Veracruz, ubicada en Av. Universidad Veracruzana Km 8 s/n, Plaza Fórum Santa Rosa ampliación con código postal 96400 y teléfono 921 2117300, la población del estudio estuvo conformada por 50 personas de la empresa que forman parte de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales.

Se determinó también una muestra representativa a 10 personas, seleccionando a dos vendedores por cada departamento que se mencionaron anteriormente, ya que en base a la observación son los más predispuestos a padecer mayor nivel de estrés laboral que otros departamentos, y que sus otros compañeros, por la carga de trabajo y presión del manejo de dinero con mayor actividad.

### 3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

Entre los métodos empíricos se aplicara una guía de observación a los empleados de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales mismos que se harán en forma de preguntas realizando una entrevista, para conocer las principales causas del estrés laboral. Y como instrumento a utilizar se tomó el PERIL DE ESTRÉS un test realizado por Kenneth M. Nowack, en 2002.

### 3.5.1 DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Se llevaron a cabo una serie de observaciones en base a una guía que se realizó con anterioridad, misma guía con la que se aplicó la entrevista, está estructurada con 20 indicadores de estrés laboral, la mayoría de los indicadores están formuladas de manera negativa para la salud pero de forma muy favorable para identificar el estrés, así mismo enfocadas en el área laboral, ya que fueron formuladas de acuerdo a una lista de comportamientos que se analizaron con el instrumento el perfil del estrés, cuenta con dos posibles formas de contestar SI y NO.

### 3.5.2 DESCRIPCION DE OBSEVACION DE ESTRESORES AMBIENTALES FISICOS.

Se llevó a cabo una serie de observaciones en base a una guía que se realizó sobre el ambiente físico, está estructurada con 5 indicadores favorables para identificar las condiciones ambientales físicas en la empresa, enfocadas en el área laboral, en la cual se manejó una lista elaborada en la que se marcaba con una paloma si influía en los empleados de cierta manera las condiciones en la empresa.

### 3.5.3 DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

La entrevista está estructurada con 20 indicadores de comportamiento de estrés, la mayoría de los indicadores están formulados de manera negativa para la salud pero de forma muy favorable para identificar el estrés, así mismo están enfocadas en el área laboral, ya que fueron formuladas de acuerdo a una lista de comportamientos que se analizaron con el instrumento el perfil del estrés, cuenta con dos posibles formas de contestar SI y NO.

Así mismo esos indicadores fueron adaptados para ser utilizados de manera observable y ser aplicados a los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales.

### 3.5.4 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO PERFIL DEL ESTRES

La prueba fue desarrollada con el objetivo de proporcionar una evaluación amplia del estrés laboral y del riesgo para la salud que incluyeran todos los factores claves que han demostrado la relación entre estrés y enfermedad.

El siguiente instrumento, está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés laboral, así como las que hacen que el individuo se vuelva vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo.

La prueba está dirigida a personas de 20 a 68 años de edad, con un tiempo de duración de unos 25 minutos aproximadamente, su aplicación puede ser individual o colectiva.

Consta de 123 reactivos distribuidos esto facilita su aplicación y reduce la resistencia y la fatiga de quienes lo contestan, proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo para la salud, permiten abordar áreas como Hábitos de salud, Conducta Tipo A, Estilo de afrontamiento, Bienestar psicológico, Red de apoyo social, etc.

La prueba se encuentra subdividida en 15 áreas que emiten conformar un diagnóstico de calidad, de la siguiente manera:

- Estrés: Es una escala constituida por seis reactivos que miden los estresores en diferentes categorías durante los últimos tres meses; salud, trabajo, finanzas, problemas personales, familia, obligaciones sociales, precauciones ambientales y mundiales.

- Hábitos de salud: Son conductas específicas, se componen de 25 reactivos que describen el comportamiento acostumbrado en cuatro áreas principales, cada

una de las cuales constituyen una subescala: ejercicio, descanso/sueño, alimentación/nutrición y prevención, incluyendo el conglomerado ARC, las cuales proporcionan puntuaciones individuales.

- Red de Apoyo Social: Proporciona una medición directa del grado en el que el individuo se siente que hay gente con la que puede contar en todo momento para obtener apoyo emocional, consejo, información, ayuda y que tan satisfecho se siente con ese apoyo.

- Conducta tipo A: Contiene diez reactivos que fueron desarrollados para medir el rango de respuestas Tipo A (desconfianza, enojo, hostilidad, entre otras). Inclusive la ira expresada, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, búsqueda de mejoría y conductas competitivas.

- Fuerza Cognitiva: Esta escala se desarrolla para valorar cuatro estrategias de afrontamiento que tiene una base conceptual diferente.

- Valoración Positiva: Se compone de cinco reactivos, que exploran como la gente emplea esta estrategia de afrontamiento cuando se concentra en los aspectos positivos de una situación, realce el impacto de los problemas o frustraciones positivas de una situación, realce el impacto de los problemas o frustraciones recientes recordando experiencias felices o visualizando una solución positiva para una situación problemática.

- Valoración Negativa: Se caracteriza por la auto culpa, crítica o pensamiento catastrófico, la gente utiliza esta estrategia cuando se concentra en los peores aspectos o consecuencias de una situación, está compuesta por cinco reactivos.

- Minimización de la amenaza: También conocida como evitación, contiene cinco reactivos y es una forma de afrontar los estresores mediante la amenaza de su significado o no extenderse en ellos.

- Concentración en el problema: En esta subescala se indaga sobre la inclinación de una persona al hacer intentos de cambiar su conducta o los estresores ambientales y se encuentran formado por cinco reactivos.

- Bienestar psicológico: valoran la experiencia global de satisfacción y equilibrio psicológico durante los últimos tres meses.

### 3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Para procesar la información cuantitativa se utilizó el programa de Microsoft Excel para realizar el cálculo de la media y el porcentaje.

Con el objetivo de procesar la información cualitativa se procedió a realizar el análisis del contenido de las entrevistas y observaciones que se aplicaran, el cual permitirá realizar la reducción de datos, así como la obtención de los resultados.

CAPITULO IV. ANALISIS E  
INTERPRETACION DE LOS DATOS

## 4.1 RESULTADOS DE LAS OBSERVACIONES DEL LAS CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Se observaron a los empleados de Liverpool de la ciudad de Coatzacoalc Veracruz, de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales seleccionados, durante un periodo de 18 días hábiles, contando con fines de semana (sábados) y días festivos, dicha observación comenzó el sábado 10 de noviembre al 30 de noviembre del año en curso, la duración de las observaciones por día fueron de 9 horas iniciando a las 9:00 de la mañana y concluyendo a las 6:00 de la tarde.

El día sábado 10 de noviembre del 2012, de 9:00 de la mañana a 1:00 pm, se observaron a los empleados del departamento de dulcería en los cuales se observaron las causas del estrés laboral.

Situación 1. Se observó al sujeto 1, del departamento de dulcería, el cual se encontraba surtiendo su departamento con cacahuates, gomitas, mangos con chile y kranquis con apoyo del encargado del departamento el cuál, se le acerco pidiendo que se apresurara porque tenía que llevar unas cajas a la bodega, y que se iba a llevar a cabo el conteo de las ventas que había tenido el día anterior para corroborar que no hubiera algún faltante, a los tres minutos, se acercó de nuevo el encargado y tres de sus compañeros y un cliente que había ingresado esposa de uno de sus compañeros que se acercaron y todos al mismo tiempo le comenzaron a hablar, el sujeto 1 realizo un gesto cerrando los ojos y suspiro, se mordió los labios y cerro los puños de las manos, poco tiempo después que atendió a todos se recargo sobre sus codos en el punto de venta, se levantó y siguió acomodando su departamento.

Situación 2. Se observó al sujeto 2, del departamento de dulcería, a las 12 de la tarde, él se encontraba en el punto de venta cobrando, había mucha fila y solo él era el que estaba a cargo de la caja.



Al poco tiempo el sujeto 2 realizo una pausa y continuo cobrando, pero entre más transcurría el tiempo más clientes se formaban a la fila, accidentalmente tomo mal la bolsa de dulces de un cliente y los dulces cayeron al piso, el cliente realizando un gesto doblando la boca y cambiando su semblante de sonrisa a un apretó de labios realizando un suspiro, se puso la mano derecha en la frente y flexionando las cejas le pidió disculpas al cliente, llamo a mantenimiento para limpiar el lugar, se acercó el encargado del departamento y personalmente tomo los dulces que el cliente tenía en su bolsa y le cobro, pidiéndole disculpas no solo a él sino a los demás que se encontraban en la fila.

El día lunes 12 de noviembre del 2012, de 11:00 de la mañana a 3:00 pm, se observaron a los empleados del departamento de Trajes caballeros en los cuales se observaron las causas del estrés laboral.

Situación 3. Se observó al sujeto1 del departamento de Trajes caballeros, él se encontraba en su departamento con un cliente, el cliente quería abonar el 50 % del monto que debía a su tarjeta, muy amablemente le pidió su tarjeta y le explico las maneras de pago y el porcentaje que era dependiendo de las mensualidades que él había elegido, el cliente realizo un gesto de sorpresa cuando le comento que su tarjeta ya había generado intereses, y empezó a reclamarle al sujeto 2, el sin saber qué hacer con el asunto llamo al encargado del departamento para que le explicara mejor al cliente porque ya se había molestado, el sujeto 1 hablo con el encargado y el encargado se le acercó al cliente, mientras tanto el sujeto 1 estando a un costado del encargado, no dejaba de jugar con sus manos y limpiarlas en su pantalón, las unía y se las ponía a la altura de su nariz, parecía respirar de prisa, y no dejaba de morderse los labios.

Situación 4. Se observó al sujeto 2, una tarde él estaba mostrándole unas camisas a un cliente, y se le acercaron 3 clientes más pidiéndole cosas distintas, sus compañeros de turno se encontraban en hora de comida y él se encontraba solo en el departamento, uno de los clientes le pidió una corbata, otro cliente le pidió un pantalón y el otro cliente un conjunto de saco y pantalón, el sujeto 1 comenzó a

sudar, y a checar a cada rato su reloj, un cliente le hablaba y ni bien atendía a uno le hablaba el otro, el sujeto 1 con las manos en la bolsa del pantalón, y cerrando los ojos entrelazo las manos y las bajo empuñándolas así mismo.

El día martes 13 de noviembre del 2012, de 11:00 de la mañana a 2:30 pm, se observaron a los empleados del departamento de Regalos en los cuales se observaron las causas del estrés laboral.

Situación 5. Se observó al sujeto 1 en su departamento ella se encontraba con el encargado del departamento, le pidió que limpiara su lugar y que acomodara sus vajillas porque no estaban completas, al poco tiempo se le acercó un cliente para que le mostrara una de las vajillas que tenía en exhibición, al momento de realizar el cobro con una tarjeta el sujeto 1 olvido pedirle su identificación al sr. Que estaba realizando la compra, al irse el cliente, el encargado del departamento se le acercó y le llamo la atención, porque son situaciones muy delicadas dentro de la tienda, el sujeto 1 comenzó a tartamudear, y a sudar bastante con el encargado del departamento presente, entrelazando sus brazos no dejaba de apretar con su brazo derecho el izquierdo y a abrir y cerrar sus puños.

Situación 6. Se observó al sujeto 2 en el departamento de Regalos, ella se encontraba con una clienta realizando una devolución, pero su sistema se atoro y no podía avanzar, poco tiempo después se le acercó un cliente para que le mostrara un portarretratos que tenía el 20% de descuento, y otra clienta que quería que le cobrara unos artículos, el sujeto 2 comenzó a temblar de las manos y comenzó a pasarse la mano derecha sobre el cabello a cada rato, en lo que el sistema se restauraba ella comenzó a mostrarle unos artículos a la señorita que estaba haciendo la devolución para que se llevara otra cosa, pero entre más cosas sacaba los clientes comenzaban a ver el reloj y a preguntarle si ya les podía cobrar porque algunos tenían prisa, y a su alrededor los puntos de venta estaban ocupadas por sus compañeras, se perdió dos clientes ya que se fueron a pagar por otro lado y después su sistema se recuperó y pudo realizar los cobros, al

terminar de cobrar los artículos se recargo en el punto de venta y se tocó la cara con la mano izquierda y se mantuvo con esta 2 minutos así.

El día miércoles 14 de noviembre del 2012, de 10:00 de la mañana a 1:30 pm, se observaron a los empleados del departamento de Vajillas en los cuales se observaron las causas del estrés laboral.

Situación 7. Se observó al sujeto 1 la cual se encontraba en el área de vajillas, ella estaba checando su fondo fijo porque había realizado una venta de 3000 pesos y no estaba segura de lo que había realizado y se percató que le faltaban 250 pesos más fu fondo fijo, la sujeto 1 contaba una y otra vez el dinero, se encontraba sudando y revisándose las bolsas del saco, en el mano derecha tenía un anillo, anillo que cada dos segundos rato tocaba para darle vueltas, después tocaba su cabello y recargaba en su rostro su brazo derecho. A los 3 minutos que paso eso ella volvió a buscar entre las gavetas que tiene le punto de venta y se percató que ahí estaba ese dinero que se había equivocado al momento de guardarlo.

Situación 8. Se observó al sujeto 2 una empleada de 22 años de edad, se encontraba acomodando su departamento agachada porque las playeras se encontraban en la parte de debajo del anaquel, en eso, se le acercó un cliente para hacerle un deposito a su tarjeta, ella se voltio haciéndole una mueca de molestia y levantándole la voz al cliente le dijo que no servía su terminal que buscara otra vendedora que le pudiera hacer el deposito, cuando se voltio de nuevo ella cerro los puños y tiro una playera y exclamo que no vio que estaba ocupada.

Situación 9. Se observó al sujeto 1 el cual se encontraba mostrándole a un cliente un teclado musical, le comento acerca de las promociones y de los beneficios que tenía el artículo, el cliente se veía muy convencido ya que movía la cabeza de arriba hacia abajo, y los labios los mordía mucho, en eso un compañero le hablo porque otra clienta lo estaba buscando cuando el sujeto 1 regreso a atender a su cliente se percató que otro de sus compañeros ya había realizado la venta y le

estaba cobrando, el sujeto 1 sacó la lengua junto las manos y movió la cabeza de un lado hacia el otro, después empuñó las manos y se dio la media vuelta, enchueco la boca y después tiro una patada al aire.

Situación 10. El sujeto 2, del departamento de instrumentos musicales se encontraba con cuatro compañeros, y el encargado del departamento checando las metas de cada uno de ellos, cuando le tocó el turno a el de revisar la cantidad que tenía y la que le faltaba, el sujeto 2, se recargo en el punto de venta, apretó los labios inhalo y exhalo, después les dios la espalda sus compañeros y se retiró, con la cabeza hacia abajo, y con las manos hacia atrás.

## 4.2 ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES ESTRÉS LABORAL

En base a todo lo recaudado de las observaciones se pudieron obtener los siguientes resultados, algunos de ellos mostraron rasgos de ansiedad al momento de responderle a las personas, ya que les hablaban todos al mismo tiempo y no podían controlar la situación, algunos empleados mostraban rasgos de angustia temían a realizar alguno de los procedimientos de cobro mal, otros se notaban tensos precisamente por el manejo del dinero, ya que contaban a cada minuto uno de los pesos que los clientes les daban, sin dejar a un lado sus expresiones de molestia con sus compañeros al robarles las ventas, parecían desesperados y muy molestos, así mismo, se observaron problemas de competencia entre los empleados mientras que cuatro de ellos trabajan en equipo otros solo buscan su beneficio pasando por encima de los demás empleados como se observaron en los departamentos con mayores ingresos diarias, tv e instrumentos musicales, trajes caballero, y dulcería.

## 4.3 ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES DE ESTRESORES AMBIENTALES FISICOS

El ambiente físico influye de manera considerable en el ambiente laboral de los empleados de Liverpool Coatzacoalcos, ya que algunos de los estresores físicos mencionados anteriormente están monitoreados por algunos

departamentos dentro de la empresa, como lo es el departamento de mantenimiento, este departamento está encargado de monitorear y tener todas las lámparas de la tienda en buen estado, haciendo un chequeo de estas lámparas cada semana, manteniendo al almacén en buenas condiciones de luminosidad, así mismo encargado de provocar algunos de los ruidos mencionados anteriormente por el aseo higiénico dentro de la tienda como por ejemplo, pulir el piso dentro del almacén y manejar taladros que realicen vibraciones que pueden distraer a los empleados de la tienda, otro de los departamentos a cargo del ambiente físico es el departamento de conmutador este se encuentra a cargo de la música que se reproduce en el la tienda, así como de controlar el aire acondicionado en la tienda, el encargado de este departamento menciona que la música que se reproduce en el almacén es la misma que se reproduce en otros almacenes, es como una estación en red que utilizan los diversos almacenes de la república, sobre el aire acondicionado comenta que la temperatura que se maneja es de 14 grados, el cual es encendido a las 10: 30 de la mañana, media hora antes de la apertura de tienda, y son 7 equipos que están en funcionamiento, otro departamento encargado lo físico en la tienda es el equipo de display, este departamento es el encargado de toda la estética de la empresa la que decora y se encarga de los colores dentro y fuera del almacén, por ello utilizaron colores pasteles los cuales se consideran agradables y por lo tanto los empleados se sienten a gusto según bases teóricas de la color terapia.

Por todo lo anterior se considera que Liverpool es una tienda que se preocupa por sus instalaciones y el prestigio de la misma, y que el único distractor para los empleados dentro del almacén que provoca bajo rendimiento en los empleados así como la distracción y repercutir en el estrés es el ruido que se maneja dentro de la tienda ya que no es controlable y es cotidianamente.

#### 4.4. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DE CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL

Se entrevistaron a los empleados de Liverpool de la ciudad de Coatzacoalcos Veracruz, de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales seleccionados, en un horario impuesto por el Gerente el sr. Miguel Calderón posteriormente con permiso del director de la tienda, durante un periodo de 3 días, la duración de la entrevista por día fue de una hora y media, comenzando el 20 de noviembre en un horario de 11:00 a 12:30 pm, entre semana y por la mañana ya que se consideró que era el horario indicado en el cual no interfería con sus labores de venta en la empresa, para luego recopilar los datos necesarios.

Los resultados obtenidos de la entrevista que contiene los indicadores de comportamiento de estrés fueron los siguientes.

En las preguntas #1,2,6 y 16 todos los empleados contestaron que sienten apresuramiento y poca concentración al realizar sus actividades, manifestando expresión de enojo recurrentes y desesperación al realizar las cosas en el ámbito laboral, mientras que en la pregunta #3, 18 y 19, 8 empleados contestaron que manifiestan frustraciones recurrentes en su área, así como también la perdida de una comida y el poco tiempo para poder ir a hacer sus necesidades al sanitario, comentan que si realizan esas actividades y hay clientes pierden comisiones, que les harán falta en la quincena y los 2 empleados restantes manifestaron que no les afecta en los absoluto que primero están ellos y después el trabajo pero son empleados que no tiene alguna responsabilidad externa al trabajo y que se programan para evitar ese tipo de situaciones, mientras tanto en la pregunta # 4, y 10, 5 de los empleados manifestaron tener falta de iniciativa por el temor a realizar las cosas mal, mejor esperan a que el jefe les de la indicación, así como padecer aburrimientos recurrentes cuando no hay clientes y los 5 empleados restantes contestaron que no les hace falta iniciativa ni abunda el aburrimiento recurrente en su día laboral.

Por otro lado en la pregunta #5, 3 de los empleados reflejaron que hay desconfianza en ellos mismos al estar en piso de venta ya que son personal de nuevo ingreso y tienden a estar predispuestos a no manejar bien el punto de venta y 7 de los empleados respondieron que para nada existe desconfianza porque ya manejan mejor el punto, mientras que en la pregunta #7 y 17, 6 de los empleados expresaron que están predispuestos a estar en rigidez excesiva en el ámbito laboral, así como también manifestando falta de sentido de compromiso, y 4 de los empleados respondieron que no, pasando a la pregunta # 8, 14 y 15, 7 de los empleados confesaron que sufren de torpeza social recurrente en piso de venta, así como incapacidad de solucionar problemas reflejándolos así mismo en la falta de confianza y 3 de los empleados dijeron que no les afecta.

A diferencia de las preguntas # 9, 11 y 12, 4 de los empleados nombraron que padecen debilidad al realizar sus actividades y que así mismo existe en ellos la falta de motivación y de control al presentarse a laborar y 6 afirmaron que en lo absoluto les ocurre eso, en la pregunta # 13, 8 de los empleados manifestaron que no existe falta de esfuerzo al realizar sus actividades cotidianamente y solo 2 de los empleados manifestaron que sí, ya que no se dan abasto con todas las actividades que hay que realizar por día, y por último la pregunta # 20 en la cual 9 de los empleados de los diversos departamentos respondieron que en el ámbito laboral presentan monotonía recurrente ya que por lo general todos los días realizan ventas, devoluciones y pagos de crédito, unos días más que otros pero siguen siendo las mismas actividades que realizan por lo regular, y solo 1 empleado respondió que no, ya que su departamento por lo regular casi no surte mercancía por la falta de venta.

Algunas de las preguntas que se describen fueron realmente de gran impacto para los vendedores ya que mostraron ansiedad al momento de responder, como la pregunta # 11 acerca de la falta de motivación, en algunos empleados provoco conformidad, ya que este indicador lo padecen la mayoría de los vendedores con mayor antigüedad, por lo regular son los más propensos a perder la motivación y estar laboran solo por necesidad y no por el gusto de prestar servicio.

La pregunta # 14 sobre la incapacidad para resolver problemas, se obtuvieron muchas expresiones de angustia y desesperación, porque por lo regular todo el día están en constantes relación con el manejo del dinero, y lo es más para los chicos de nuevo ingreso ya que por lo regular son los que más tienden a preguntar y corren temor de cometer algún error en el punto de venta que se vea reflejado en el fondo fijo al final del día, dinero que si les hace falta tienen que ponerlo de su bolsa, ya que por lo general todo aquello que tenga ver con el dinero provoca tensión y preocupación día a día, esto va relacionada con el indicador de la desesperación al realizar sus actividades, sobre todo en las ventas nocturnas cuando no se dan abasto con la gente que llega a los diversos departamentos, en la desesperación o distracción se podrían generar mal un cobro, otro indicador que impacto a los empleados fue el hecho de postergar la ida al baño a hacer sus necesidades ya que comentan que realmente sucede, pueden llegar a pasas hasta una hora con la sensación y no ir al baño ya que para ellos un instante de distracción es una pérdida de dinero en base a comisiones, estas son algunos de los indicadores que más auge tuvieron en los empleados.

#### 4.5 ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS DEL ESTRÉS LABORAL

Los datos obtenidos de la entrevista son muy similares a los que se obtuvieron en la observación, los empleados de los departamentos seleccionados de Liverpool muestran características relacionadas a las causas del estrés, ya que manifiestan estar en constantes situaciones en las cuales, están expuestas a padecer de esta epidemia, manifiestan estar desesperados y siempre en constante movimiento por el nivel de ventas que tienen día con día, algunos empleados manifestaron expresiones de molestias al momento de atender a los clientes, porque por lo regular a veces los clientes llegan a ver y no a comparar alguna prenda o artículo, comentan que a veces solo les hacen perder el tiempo, algunas de las preguntas que fueron de más auge en los empleados, fueron las preguntas # 14 acerca de incapacidad de solución del problema, ya que mencionan está relacionada con el manejo del dinero, y aún más cuando les hace



falta un faltante como común mente lo manejan en la tienda, todas las noches les indaga un sentimiento de temor y nerviosismo al hacer sus depósitos y sus retiros porque si alguno de ellos no coinciden el dinero que falta los tendrán que poner de su bolsillo, al igual que si fondo fijo, otra de las preguntas que causaron auge fue la pregunta #18 y 19 el postergarla ida a comer o el ir al baño, ya que mencionan que a veces el tiempo es oro para generar ingresos económicos a su bolso, que una distracción es una pérdida de dinero en base a comisiones.

#### 4.6 ANALISIS DEL INSTRUMENTO EL PERIL DE ESTRÉS

Se evaluaron a los empleados seleccionados de Liverpool de la ciudad de Coatzacoalcos Veracruz, de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales seleccionados, en un horario impuesto por el Director el sr. Miguel Ángel García, durante un periodo de 10 días, la duración de la evaluación por día fue de una hora, comenzando el 09 de diciembre en un horario de 10:30 a 11:30 pm, entre semana y fines de semana por la mañana ya que se asignó a un empleado por día para que no interfería con sus labores de venta en la empresa, para luego recopilar los datos necesarios, un empleado por la mañana y uno por día ya que en diciembre las ventas en el almacén son superiores a los de otros meses, y a los empleados se les suspenden sus días de descanso y vacaciones hasta el 20 de enero del 2013, se les aplico la evaluación en el sala de juntas ubicada en el tercer piso a un lado de recursos humanos de la empresa, una sala con aire acondicionado y mesas individuales para cada uno de los empleados, cerrada y sin ventanas, en donde no se escucha la radio de la tienda, ni hay distracciones, se les asigno un cuadernillo de aplicación, una forma de respuesta y calificación, un lápiz con una punta suficientemente fuerte para transferir las respuestas a través del papel carbón y se les dio la instrucción.

Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento son los siguientes: los 10 empleados evaluados muestran niveles elevados en la mayoría de los indicadores pero sobre todo en el indicador de estrés los cuales, ponen en riesgo su salud sin lugar a dudas, ya que los 10 empleados evaluados salieron con un nivel elevado tomando en cuenta las puntuaciones del instrumento ya que rebasan los T 60, lo cual indica que los niveles relativamente de estrés son altos percibidos en el trabajo y en la vida durante ese periodo, otro indicador en el que de las 10 personas evaluadas 9 salieron con porcentaje elevado, es el indicador que se encuentra en la escala del estilo de afrontamiento, en la estrategia de minimización de la amenaza conocida también como evitación es una forma de afrontar los estresores ya que la gente desvía intencionalmente su atención de un problema borrándolo de su mente.

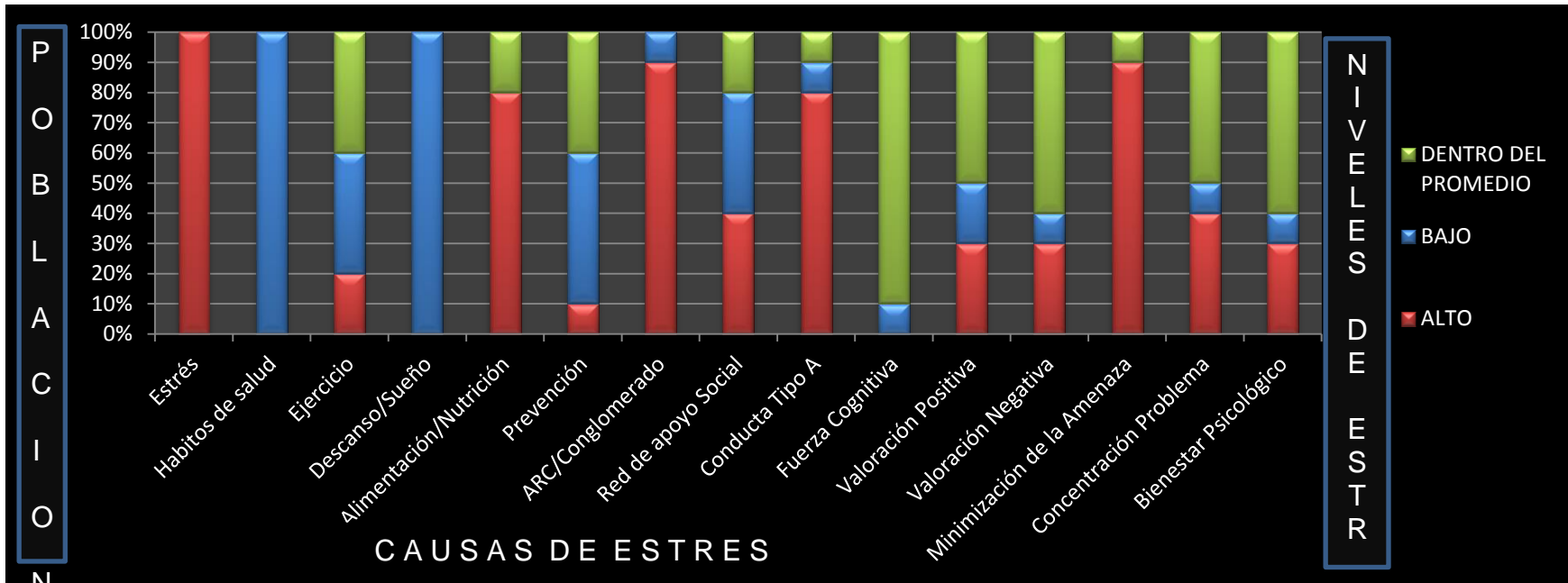
Asimismo el indicado (ARC) el conglomerado de los cuales 9 empleados salieron con puntuaciones elevadas lo cual indican, que presentan una alerta de riesgo para la salud. Y el indicador conducta tipo "A" de los cuales 7 empleados salieron con puntuaciones elevadas mayores a T 60 este indicador tiende a expresar conductas con mayor frecuencia e intensidad al enfrentar estrés del trabajo y la vida cotidiana tales como la ira, premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento de trabajo, búsqueda de la mejoría y conductas competitivas

De la misma manera se obtuvieron puntuaciones bajas en algunos de los indicadores los cuales fueron los hábitos de salud, el descanso/sueño, y la nutrición, respecto a los hábitos de salud los 10 empleados evaluados salieron con puntuaciones bajas los cuales fueron menores de T 40, lo cual indica que los 10 empleados hacen lo mínimo indispensable para satisfacer los estándares orientadas al mantenimiento de la salud de manera regular, otro indicador fue el sueño/descanso de los cuales los 10 empleados también salieron con puntuaciones bajas, lo cual indican que por alguna razón no obtienen el descanso adecuado ni un sueño ideal ni mucho menos relajamiento, lo cual puede traer consecuencias graves en el ámbito laboral ya que no rendirían lo mismo que una

persona que se descansó y es donde vienen la falta de atención y rendimiento laboral repercutiendo así en las comisiones, otro indicador con puntuaciones bajas fue el de alimentación/nutrición de los cuales 8 empleados salieron con puntuaciones bajas, indican que el sujeto tiene menos probabilidad de poder controlar o limitar su consumo de grasas saturadas colesterol, azúcar, sal, y calorías, lo cual repercute en un mal patrón nutricional.

De la misma manera se obtuvieron puntuaciones que indican que los empleados se encuentran en un parámetro normal como es el caso del indicador de fuerza cognitiva de los cuales 9 empleados salieron dentro del parámetro excepto un empleado del departamento de regalos este indicador explora las atribuciones, actitudes y creencias que los empleados tienen acerca de la vida y el trabajo, el cual los cambios de vida y los riesgos los perciben como retos y oportunidades de crecimiento.

FIGURA 1. CAUSAS Y NIVELES DE ESTRES



En la gráfica 1, se aprecian los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas a los 10 empleados que equivalen el 100% la muestra, y pertenecen a los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de Liverpool Coatzacoalcos, en los cuales el 100% de la población obtuvo un estrés alto, reflejando en el escala de ARC/conglomerado y minimización de la amenaza con un 90% y un 80% en las escalas de Alimentación/Nutrición, Conducta tipo A. Ubicándose en un nivel bajo el 100% de la población en las escalas de Descanso/sueño y hábitos de salud, por ultimo un 90% en la escala de Fuerza cognitiva con una puntuación natural. Y las escalas de prevención, red de apoyo social, valoración positiva. Valoración negativa, concentración en el problema y bienestar psicológico con diferentes puntuaciones las cuales siguen considerándose causas pero no alarmantes porque no son superiores al 60%.

## PROPUESTA

En base a los resultados obtenidos en esta investigación se generan propuestas que mejoren las causas del estrés laboral que están afectando a los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de Liverpool Coatzacoalcos.

Resultados obtenidos en la investigación: Niveles altos de estrés

El estrés laboral se define como la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana. Por lo que se propone la aplicación a todo el personal de nuevo ingreso la prueba del SEV, esta prueba permite evaluar a los posibles candidatos en diversas áreas de tales como: inteligencia, valores, espontaneidad y el trabajo bajo presión, ya que es un punto clave dentro de la empresa por el nivel de estrés que se maneja. Así como implementar una serie de actividades de relajación, por tal motivo se recomienda impartir talleres de relajación o cursos, así como utilizar música instrumental en vez de la estación de radio para ayudar a los empleados a relajarse.

Resultado obtenido de la investigación: Nivel alto de estrés en la escala de alimentación/nutrición.

Por lo que se propone entablar una comunicación con los proveedores de la alimentación dentro de la empresa, para que ingresen alimentos ricos en vegetales y bajos en grasas, para que los empleados tengan una comida balanceada con alimentos que sean fuente de fibras vegetales. Acompañado de pláticas nutricionales con personal autorizado para que se puedan percatar del daño que se están realizando.

Resultado obtenido de la investigación: Nivel alto de estrés en la escala de conglomerado.

En la cual se proponen solicitar el apoyo de algunos grupos de autoayuda para que en los recesos mantengan pláticas de sesión con los empleados, en las

cuales los concienticen y les compartan los diferentes tipos de apoyo que pueden tener, y los problemas secundarios que estos problemas traen a la vida.

Resultado obtenido de la investigación: nivel alto de estrés en la conducta tipo A

Impartirles sesiones de yoga para relajarlos y estén en contacto con ellos mismos o impartir talleres de cambios de actitud.

Resultado obtenidos en la investigación: Minimización de la amenaza.

Impartir talleres de aceptación y manejo de las emociones

## CONCLUSIÓN

Para la realización de esta investigación se utilizaron tres teorías relacionadas con el estrés, las cuales son la teoría basada en la respuesta de Hans Selye, la teoría basada en el estímulo de Everly y teoría interaccional de Richard S. Lazarus., favoreció a la construcción de instrumentos como la guía de observación y de entrevista así como también a la selección del test de medición que lleva por nombre el perfil del estrés.

La correlación que existe entre los datos de los instrumentos determinaron que los empleados de los departamentos de regalos, vajillas, dulcería típica, trajes caballeros y tv e instrumentos musicales de Liverpool Coatzacoalcos, obtuvieron resultados de mucha relevancia, los cuales permiten realizar un análisis exacto y tener información confiable ya que muestran que los trabajadores si están expuestos al estrés laboral de manera cotidiana evidenciándose en la investigación que se deben a las causas como, la escala de estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso/sueño, Alimentación/Nutrición, prevención, ARC/conglomerado, red de apoyo social, Conducta tipo A, Fuerza cognitiva, valoración positiva. Valoración negativa, minimización de la amenaza, concentración en el problema y bienestar psicológico, reflejándose un nivel alto de estrés laboral en las escalas de ARC/conglomerado y minimización de la amenaza, Alimentación/Nutrición, Conducta tipo A. Ubicándose en un nivel bajo las escalas de Descanso/sueño y hábitos de salud, por último la escala de Fuerza cognitiva con una puntuación natural. Estos resultados se corroboran con las observaciones y las entrevistas realizadas con anterioridad a los empleados, en las que se pudieron observar desesperación constante al atender a un cliente, así como malestar, poca concentración al realizar sus actividades y nerviosísimo con el manejo del dinero, todo esto acompañado por el ruido que se maneja dentro de la tienda ya que no es controlable y es cotidianamente un distractor que podría estar contribuyendo en la distracción y repercutiendo en el empleado, así como el ruido exterior de los instrumentos utilizados en mantenimiento.

## GLOSARIO

**Alimentación.** Es la ingestión de alimento por parte de los organismos para proveerse de sus necesidades alimenticias, fundamentalmente para conseguir energía y desarrollarse

**Bienestar psicológico.** El bienestar psicológico valora la experiencia global del individuo de satisfacción y ecuanimidad psicológica.

**Concentración en el problema.** Es el afrontamiento centrado en el problema cuando se desarrolla un plan de acción específico para enfrentar una situación.

**Conducta.** Es el comportamiento que cada individuo desarrolla en los distintos ambientes con los que se enfrenta.

**Conducta tipo A.** Es una pauta de conducta en la que predominan la acometividad, la impaciencia, el egoísmo y la incapacidad para relajarse

**Conglomerado de reactivos ARC.** Es un indicador que mide el nivel de peligro que pueden padecer las personas a nivel de salud.

**Comportamiento.** Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos.

**Descanso.** Es un estado de inactividad del cuerpo o de la mente.

**Ejercicio.** Conjunto de movimientos corporales que se realizan con el objetivo de mejorar la condición física.

**Emoción.** Es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos fisiológicos y endocrinos de origen innato, influidos por la experiencia.



Estrés. Experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana.

Estrés laboral. Es un conjunto de agresiones que son provocadas por las demandas excesivas del trabajo.

Fuerza cognitiva. Son aquellas que exploran las actitudes y creencias que un individuo tiene acerca de la vida y el trabajo.

Hábitos de salud. Son conductas específicas, cuando se practican de manera regular, conducen tanto el bienestar físico como el psicológico.

Minimización de la amenaza. Es conocida como evitación de afrontar los estresores mediante la mitigación de su significación o extenderse en ellos.

Nutrición. Es principalmente el aprovechamiento de los nutrientes,<sup>1</sup> manteniendo el equilibrio homeostático del organismo a nivel molecular y macro-sistémico algo).

Prevención. Es la acción y efecto de prevenir preparar con anticipación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño.

Psicosomáticas. El término psicosomático se puede definir como el proceso psíquico que tiene influencia en lo somático.

Red del apoyo social. Es la proporción de cariño y seguridad de saber que existe gente que estará en cualquier momento sea cual sea la situación la cual le indica al individuo que es valorado por quienes lo rodean.

Sueño. Es una realidad virtual que se experimenta al dormir. Se originan a partir de un procedimiento de la mente no programado ni dirigido que se basa en la

reelaboración de distintos datos que se almacenan en la memoria.

Valoración Negativa. Se caracteriza por la auto culpabilidad, crítica o pensamientos catastróficos.

Valoración positiva. Es el uso de comentarios de apoyo y motivación auto dirigidos para minimizar la percepción del estrés.

## BIBLIOGRAFIA

A.Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Banchs, R. M., González, P., Morera, J. (1997). Estrés Laboral. Querétaro. Editorial Suplemento Especial.

Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.

Cano, A. (2002). Consecuencias del estrés laboral. Sociedad española para el estudio para la ansiedad y el estrés (SEAS). España

Carlos Cruz Marín y Luis Vargas Fernández. Estrés (entenderlo es manejarlo) 1999. (Ediciones Universidad Católica). Editorial Alfaomegar. Pag 109

David F. Tver, E. Lee Rice. Bienestar en el trabajo. México. 1987. Editorial Trillas. Pag:891

Davis, M.; McKay, M. y Fanining (1988). Técnica cognitiva para el tratamiento del estrés. Barcelona. Ediciones Roca. S.A.

Hellriegel. Slocum. Comportamiento Organizacional (12ª. Ed.). Querétaro. 2009. Editorial Trillas. Pag:931

Javier Labrador Francisco. "El estrés. Nuevas técnicas para su control Edit. Grupo  
Correo de Comunicación 1996.

J. M., Salvador, A. (1993). Control del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S

Keith, Davis. "Comportamiento Humano en el Trabajo." Mc Graw Hill 3° Edición. México. 1994.

Kenneth M. Nowack, 2002, perfil del estrés (1ª. Ed). México: Editorial el Manual moderno S.A. de C.V.

Lazarus, R. S. y Salkaam, S (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona. Ediciones Roca. S.A.

Nowack K M. Perfil de estrés. México: El manual moderno, 2002.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial, UDEMA S. A.

Pérez Toledo, Miguel Ángel. 1998. "Estrés. Vida o Muerte." Instituto Politécnico Nacional. México. 1998.

Rodríguez González Roberto, Artículo: estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento, cuba 2005, Pag. 9-12

Santos, J. A. (2006). Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

## ANEXOS

Nombre del empleado:	
Sexo:	
Fecha:	
Hora de inicio:	Hora final:

### OBSERVACIONES

<b>INDICADORES DE COMPORTAMIENTO DE ESTRES EN LOS TRABAJADORES DE LIVERPOOL COATZACOALCOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Apresuramiento en sus actividades		
2. Expresión de enojo recurrente		
3. Expresión de frustración recurrentes		
4. Falta de iniciativa		
5. Falta de desconfianza en ellos mismos		
6. Desesperación al realizar las cosas		
7. Rigidez excesiva		
8. Torpeza social recurrente		
9. Debilidad		
10. Aburrimiento recurrente		
11. Falta de motivación		
12. Falta de control		
13. Falta de esfuerzo		
14. Incapacidad de solución de problemas		
15. Falta de confianza		
16. Poca concentración		
17. Falta de sentido de compromiso		
18. Pérdida de una comida		
19. Poco tiempo para orinar o defecar		
20. Monotonía recurrente		

## INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN ESTRESORES AMBIENTALES

INDICADORES	OBSERVACIONES
ILUMINACIÓN.	<p>La intensidad en el área de trabajo de Liverpool de los departamentos de dulcería, tv e instrumentos musicales, trajes caballeros, regalos y vajillas, es brillante, cuentan con 6 focos individuales de color amarillo, una lámpara grande de color blanco, aparte de una lámpara que ilumina a la tienda en general.</p>
RUIDO	<p>El ruido en los departamentos de dulcería, tv e instrumentos musicales, trajes caballeros, regalos y vajillas son de origen variables, ya que por lo regular siempre hay gente a su alrededor platicando y murmurando, sin embargo los empleados que se encuentran en el área de instrumentos musicales, al igual que los empleados del departamento de música, en el transcurso del día de 01:00pm a 9:00 realizan pruebas de sonidos con los clientes, tomando como volumen 30 en intensidad, en tv el volumen de las televisiones es de 50 en las 4 televisiones encendidas de 1:00 pm a 9:00 pm y estéreos, así mismo, los</p>

	<p>vendedores al momento de interactuar con ellos hablan con un tono de voz más fuerte. Las condiciones de estos departamentos son con sonidos elevados todo el día. Por otro los trabajos que se realizan cada tres meses al exterior de la tienda, por lo regular en las mañanas de 10:00 a 1:00 pm, van acompañados con sonidos de taladros, martillos y las máquinas para enserar los pisos entre otras máquinas que son sonidos fuertes y con vibraciones recurrentes.</p>
<p>COLOR</p>	<p>Los colores dentro de la empresa en todos los departamentos son tenues, de color crema acompañado con melón, al exterior cuenta con un color mostaza suave.</p>
<p>MÚSICA</p>	<p>La música es variada y se escucha en todos los departamentos de la tienda todos los días, la música que se escucha es pop así como electrónica y variada día a día, con un volumen de 30</p>
	<p>La temperatura en la tienda siempre es fría, ya que cuenta con el sistema de</p>



TEMPERATURA	<p>aire acondicionado, la intensidad en la que está programada es de 16 grados, los empleados se adaptan a la baja temperatura, ya que aunque el estado del clima natural sea favorable la tienda por política tiene que tener encendido el aire acondicionado, algunos de los empleados expuestos a esta situación corren el riesgo de disminuir la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo y estar más a la expectativa , entre otras cosas, como por ejemplo al momento de salir de tienda ya sea a comer, se están expuestas a los rayos del sol lo cual, como vienen de un clima frio al exponerse al calor se manifiesta una descompensación en el cuerpo lo cual viene a repercutir en enfermedades.</p>
-------------	--

# FORMA DE RESPUESTA Y CALIFICACION DEL INSTRUMENTO PERFIL DE ESTRÉS

Nombre: 7 Número de identificación: \_\_\_\_\_ Edad: 24

Sexo:  Masculino  Femenino Nivel educativo (años completados):  <12  12  13  14  15  16  >16

Nombre del aplicador: Ileana Reyna Número de identificación del aplicador: \_\_\_\_\_ Fecha de aplicación: 10/12/12

<b>PERFIL DE ESTRÉS</b>	<b>Instrucciones</b>
	<p>Primero llene la ficha de identificación. Marque con un círculo <b>sólo una</b> respuesta en cada pregunta. Si desea cambiar alguna respuesta que ya marcó, sólo escriba una <b>X</b> sobre la primera respuesta y después dibuje un círculo alrededor de la respuesta correcta.</p> <p>Hay instrucciones para cada grupo de preguntas en el Cuadernillo de aplicación, las cuales describen las respuestas que puede escoger. Lea cada pregunta con cuidado y marque el número que corresponda a su respuesta en esta Forma. Dibuje un círculo alrededor del número o la letra que corresponda a su respuesta.</p>

**PARTE I**

1 ► Nunca  
2 ► Rara vez  
3 ► Algunas veces  
4 ► A menudo  
5 ► Siempre

1.	1	2	3	4	5
2.	1	2	3	4	5
3.	1	2	3	4	5
4.	1	2	3	4	5
5.	1	2	3	4	5
6.	1	2	3	4	5

**PARTE II**

1 ► Nunca  
2 ► Rara vez  
3 ► Algunas veces  
4 ► A menudo  
5 ► Siempre

7.	1	2	3	4	5
8.	1	2	3	4	5
9.	1	2	3	4	5
10.	1	2	3	4	5
11.	1	2	3	4	5
12.	1	2	3	4	5
13.	1	2	3	4	5
14.	1	2	3	4	5
15.	1	2	3	4	5
16.	1	2	3	4	5
17.	1	2	3	4	5
18.	1	2	3	4	5
19.	1	2	3	4	5
20.	1	2	3	4	5
21.	1	2	3	4	5
22.	1	2	3	4	5
23.	1	2	3	4	5
24.	1	2	3	4	5
25.	1	2	3	4	5
26.	1	2	3	4	5
27.	1	2	3	4	5
28.	1	2	3	4	5
29.	1	2	3	4	5
30.	1	2	3	4	5
31.	1	2	3	4	5

1 ► Ninguno  
2 ► De 1 a 4 cigarrillos  
3 ► De 5 a 10 cigarrillos  
4 ► De 11 a 20 cigarrillos  
5 ► Más de una cajetilla

**PARTE III**

**A**

1 ► Nunca  
2 ► Rara vez  
3 ► Algunas veces  
4 ► A menudo  
5 ► Siempre  
6 ► No aplicable

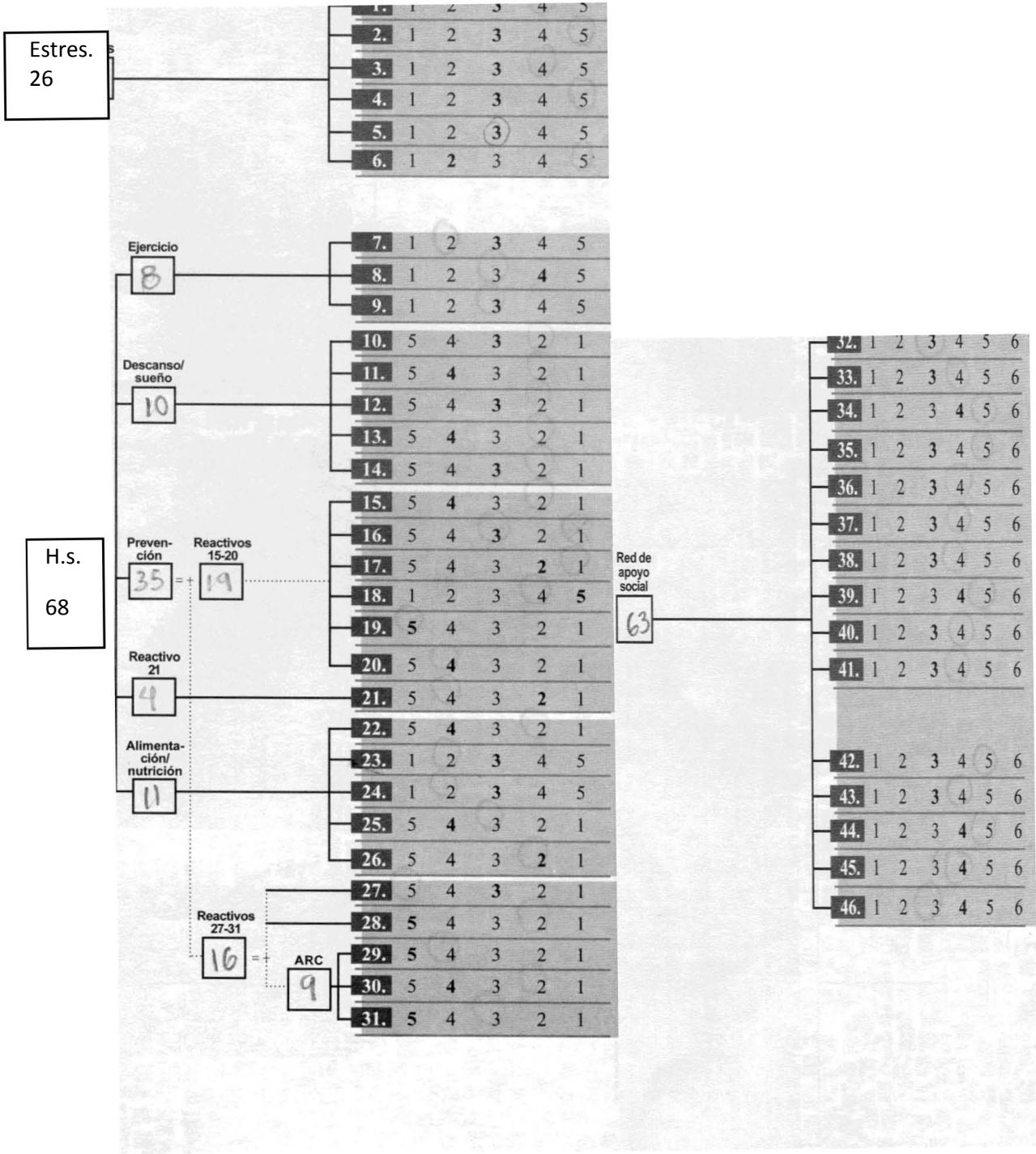
32.	1	2	3	4	5	6
33.	1	2	3	4	5	6
34.	1	2	3	4	5	6
35.	1	2	3	4	5	6
36.	1	2	3	4	5	6
37.	1	2	3	4	5	6
38.	1	2	3	4	5	6
39.	1	2	3	4	5	6
40.	1	2	3	4	5	6
41.	1	2	3	4	5	6

**B**

1 ► No del todo satisfecho  
2 ► Poco satisfecho  
3 ► Moderadamente satisfecho  
4 ► Muy satisfecho  
5 ► Extremadamente satisfecho  
6 ► No aplicable

42.	1	2	3	4	5	6
43.	1	2	3	4	5	6
44.	1	2	3	4	5	6
45.	1	2	3	4	5	6
46.	1	2	3	4	5	6

(continúa al reverso)



Conducta Tipo A

41

47.	1	2	3	4	5
48.	1	2	3	4	5
49.	1	2	3	4	5
50.	1	2	3	4	5
51.	1	2	3	4	5
52.	1	2	3	4	5
53.	1	2	3	4	5
54.	1	2	3	4	5
55.	1	2	3	4	5
56.	1	2	3	4	5

Fuerza cognitiva

103

57.	5	4	3	2	1
58.	5	4	3	2	1
59.	5	4	3	2	1
60.	5	4	3	2	1
61.	5	4	3	2	1
62.	5	4	3	2	1
63.	1	2	3	4	5
64.	1	2	3	4	5
65.	1	2	3	4	5
66.	1	2	3	4	5
67.	1	2	3	4	5
68.	1	2	3	4	5
69.	5	4	3	2	1
70.	5	4	3	2	1
71.	1	2	3	4	5
72.	5	4	3	2	1
73.	1	2	3	4	5
74.	5	4	3	2	1
75.	5	4	3	2	1
76.	1	2	3	4	5
77.	1	2	3	4	5
78.	5	4	3	2	1
79.	1	2	3	4	5
80.	1	2	3	4	5
81.	1	2	3	4	5
82.	1	2	3	4	5
83.	1	2	3	4	5
84.	1	2	3	4	5
85.	1	2	3	4	5
86.	5	4	3	2	1

Valoración positiva

17

87.	1	2	3	4	5
88.	1	2	3	4	5
89.	1	2	3	4	5
90.	1	2	3	4	5
91.	1	2	3	4	5

Valoración negativa

17

92.	1	2	3	4	5
93.	1	2	3	4	5
94.	1	2	3	4	5
95.	1	2	3	4	5
96.	1	2	3	4	5

Minimización de la amenaza

19

97.	1	2	3	4	5
98.	1	2	3	4	5
99.	1	2	3	4	5
100.	1	2	3	4	5
101.	1	2	3	4	5

Concentración en el problema

14

102.	1	2	3	4	5
103.					
104.	1	2	3	4	5
105.	1	2	3	4	5
106.	1	2	3	4	5

