



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS
TRABAJADORES DE LA AGENCIA GINZA DEL GOLFO COATZACOALCOS,
VERACRUZ”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

EDGAR BARUC JIMENEZ BERDON

ASESOR DE TESIS:

LIC. RAÚL DE JESÚS OCAMPO COLÍN

COATZACOALCOS, VERACRUZ

OCTUBRE 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

**“IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS PARA LA DISMINUCIÓN DEL
ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA GINZA DEL
GOLFO COATZACOALCOS, VERACRUZ”**

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por darme la dicha de terminar mis estudios con salud y con una gran familia.

A mis padres y hermanas:

Por ser mi apoyo en todos los momentos difíciles tanto personales como profesionales, el ser mi motivación cuando me sentía derrotado y ser mi motor. Les agradezco por todo el cariño, amor y fuerza de todos los días, conmigo todos los días y me guías con tus enseñanzas por esta vida.

A mi esposa e hijo(s):

Por ser mi motor de todos los días, mi apoyo incondicional, Allison gracias por darme la fuerza que necesitaba para salir adelante en tiempos difíciles, y a los futuros gracias por formar parte de mi vida.

A mi asesor:

Muchas gracias por su apoyo tanto profesional como personal, por impulsarme a ser siempre el mejor cada día, por exigirme pero a la vez apoyarme, por ser mi maestro y amigo, por escucharme en esos momentos cuando pensaba que no podía más, por sus consejos que siempre tendré presentes, por ayudarme a escalar el último peldaño que me separaba de mi título profesional, gracias por ser el mejor.

Agradecimientos
Introducción

CAPÍTULO I.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	9
1.1.1 Preguntas de investigación	10
1.2 Justificación	11
1.3 Objetivo General	13
1.4 Objetivos específicos.....	13
1.5 Variables.....	14
1.5.1 Variable Independiente.....	14
1.5.2 Variable dependiente.....	14
1.6 Operacionalización de las variables	14
1.7 Hipótesis.....	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes	17
2.1.1 El estrés	19
2.1.2 Fuentes de estrés	20
2.1.3 Naturaleza del estrés.....	21
2.1.4 Estrés físico y estrés mental.....	22
2.2 NATURALEZA DEL ESTRÉS LABORAL.....	23
2.2.1 Estrés laboral.....	24
2.2.2 Fuentes del estrés laboral	25

2.2.3 Tipos de estresores laborales.....	26
2.2.4 Estresores de la tarea.....	27
2.2.5 Consecuencias del estrés laboral.....	28
2.2.6 Causas de estrés laboral.....	34
2.2.7 Fases del estrés.....	37
2.2.8 Efectos del estrés laboral.....	39
2.2.9 Estrés laboral en México.....	41

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Factores Psicosociales.....	45
3.2 Características de la persona.....	46
3.3 Prevención del estrés.....	51
3.4 Gestión del estrés.....	54
3.5 Estrategias para disminuir el estrés:.....	57
3.6 Ejercicios de estiramiento.....	59

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de la empresa.....	66
4.2 Organigrama.....	67
4.3 CONCLUSIONES.....	72
4.4 RECOMENDACIONES.....	74
4.5 FUENTES CONSULTADAS.....	75

Figuras

Figura 1.1.....	67
Figura 1.2.....	68
Figura 1.3.....	68
Figura 1.4.....	69

Tabla

Tabla 1.1 Matriz de Operacionalización de las variables	14
Tabla 1.2 Peligros relacionados con el estrés.....	35
Tabla 1.3 Efectos del estrés laboral	40
Tabla 1.4 Cuestionario medición cansancio-emocional.....	64

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se presenta uno de los problemas más importantes que surge en la vida de todos los trabajadores y que llega a afectar la vida laboral de cada uno de ellos llamada estrés laboral y la productividad de los trabajadores con objetivo de identificar todas las repercusiones que existen en la vida del trabajador y de cómo llega a afectar tanto en su vida laboral como social.

El estrés laboral es uno de los problemas que existe en la actualidad día con día en la vida del individuo y que por consecuencia siempre estará presente en el ámbito laboral, es importante que los trabajadores sepan y tengan presente que esta situación puede afectarles aún más en sus actividades que realizan dentro de su trabajo y que tengan el conocimiento de saberlo manejar de una manera positiva en donde puedan tener el apoyo de los demás, tomando en cuenta su valiosa participación dentro del ambiente laboral y no de manera negativa donde se vea perjudicado en sus responsabilidades.

Por ello es importante saber más acerca de este tema que se desarrolla y que a lo largo del tiempo ha venido cambiando, encaminada a consecuencias de los problemas que como individuos están dispuestos a enfrentar, debido a las circunstancias en el ambiente en que se encuentre el trabajador en su entorno y con el mundo exterior.

Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es Implementar técnicas para el estrés laboral en los trabajadores de la agencia ginza del golfo Coatzacoalcos, para disminuir el estrés de la misma manera mejorar el ambiente de trabajo y maximizar el desempeño de los trabajadores

CAPÍTULO I
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música anti estrés.

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

1.1.1 Preguntas de investigación

1. ¿Qué es el estrés?
2. ¿Cuál es la naturaleza del estrés
3. ¿Cuáles son las fuentes del estrés?
4. ¿Qué es el estrés laboral?
5. ¿Cuál es la naturaleza del estrés laboral?
6. ¿Cuáles son las fuentes del estrés laboral?
7. ¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral?
8. ¿Cuáles son las técnicas que se pueden implementar para prevenir el estrés?
9. ¿Qué estrategias y actividades se pueden implementar para mejorar las relaciones interpersonales del personal?

1.2 Justificación

Uno de los factores que ha ido repercutiendo en el rendimiento del ser humano en el ámbito laboral es el estrés. Este fenómeno se percibe cuando las cosas o el trabajo se torna difícil así mismo, cuando la presión es alta. Todo esto provoca en el trabajador tensiones, ansiedades, enojos e inseguridad. El beneficio de esta investigación es hacer que las personas reconozcan los factores que les provoca el estrés y aplicar la forma de saber cómo disminuirlo con las estrategias y/o técnicas que se presentan en esta investigación.

Según (Selye, 1960, pág. 28), identificó la respuesta del estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas, fundamentalmente hormonales; concretamente, definió la respuesta del estrés en términos de activación del eje hipotálamo-hipófiso-córtico suprarrenal, con elevación de la secreción de corticoides (cortisol, etc.), y del eje simpático-médula-suprarrenal, como reacción a estímulos inespecíficos (estresores). Deduce (Selye, 1960) que si se mantiene esta activación, se produce el síndrome del estrés, el cual se caracteriza por hiperplasia de la corteza suprarrenal, involución del timo y aparición de úlceras de estómago.

Por su parte, (Cockerham, 2001, pág. 35), Refiere, este fenómeno representa un problema de gran relevancia actual en el marco del estudio social del estrés, ya que las condiciones sociales (organización social, apoyo social, aspectos socioeconómicos, estatus marital, rol laboral, género, etc.) pueden estar implicadas tanto en el origen como en las consecuencias de las experiencias estresantes. Las situaciones sociales pueden provocar altos niveles de estrés que, a su vez, afectan a la salud, a la calidad de vida y la longevidad.

Según (Lazarus y Folkman, 1984, pág. 29), define el afrontamiento del estrés consiste en todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el

sujeto para hacer frente a las demandas estresantes y/o al malestar emocional asociado a la respuesta del estrés.

El concepto del estrés hay que entenderlo también desde el nivel colectivo, ya que la capacidad de la persona para hacer frente a los problemas está influida por las instituciones de la sociedad, tales como la familia o la escuela, organizaciones éstas diseñadas para desarrollar las habilidades y competencias necesarias para afrontar las exigencias de la sociedad. (Mechanic 1978, pág. 2).

En la presente investigación que se realiza se basa en un tipo de investigación probabilística, donde cada muestra tiene la misma probabilidad de ser elegida. Se hará una descripción de datos y características sobre el personal que trabaja en la agencia Ginza del golfo Coatzacoalcos, para identificar y determinar el promedio de estrés en el que se encuentra dicho personal.

Es importante que los responsables, así como empresarios, conozcan las técnicas y actividades físicas que se pueden implementar para generar un mejor ambiente laboral en la compañía, por lo cual es importante establecer revisiones y encuestas para conocer las demandas así como, las necesidades de las personas que están bajo su mando, propiciando un plan de acción generando un mejor ambiente de trabajo, un bajo nivel de estrés maximizando la productividad del personal y generando actitudes positivas.

Con esta investigación se busca disminuir en gran medida los factores estresantes dentro del ámbito laboral en la agencia Ginza del golfo, lo cual generará una mejor salud mental y física para los trabajadores que laboran dentro de la compañía así como un mejor desempeño laboral.

Al profesional servirá como apoyo para implementarlo en cualquier empresa en la cual labore. Así mismo, en lo personal, el conocer estas estrategias y/o técnicas pueden ser de mucha utilidad para saber controlar el estrés, que en la

vida diaria y cotidiana se genera este fenómeno. Teniendo el conocimiento de estas estrategias se podrá tener un mejor manejo de bajo estrés y mejor actitud en el entorno profesional y personal.

1.3 Objetivo General

Implementar técnicas para el estrés laboral en los trabajadores de la agencia Ginza del golfo Coatzacoalcos, para disminuir el estrés de la misma manera mejorar el ambiente de trabajo y maximizar el desempeño de los trabajadores.

1.4 Objetivos específicos

- Conocerá las diferentes técnicas para prevenir y disminuir el estrés laboral.
- Investigará el manejo de las relaciones entre el personal.
- Identificará cuales son las situaciones y consecuencias del estrés en los trabajadores.
- Implementará las estrategias, técnicas para disminuir el estrés, contribuyendo a un mejor rendimiento de los trabajadores.
- Identificará los desencadenantes que lo generan.

1.5 Variables

1.5.1 Variable Independiente

- Estrés laboral.

1.5.2 Variable dependiente

- Bajo rendimiento laboral

1.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1.1 Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
1.-Estrés laboral (Dependiente)	Los agentes estresores y la interacción entre el trabajador y su entorno.	Factores Organizacionales: Ambiente laboral Sobrecarga de trabajo. Conflicto de roles Relaciones interpersonales	Cuestionario si / no encuestas
2.-Bajo rendimiento laboral (Independiente)	Respuesta del trabajador no específica del organismo ante cualquier exigencia o estímulo	Consecuencias en la salud: Ambiente laboral conflictivo Reacciones emocionales síntomas	Cuestionario si/no encuestas

Fuente: Elaboración propia.

1.7 Hipótesis

Con la implementación de técnicas para el estrés laboral y un mejor trato interpersonal en la empresa, disminuiría en gran medida este factor de los trabajadores de la agencia GINZA DEL GOLFO Coatzacoalcos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. (Buendía 2002). La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

El estrés es uno de los factores clave a tener en cuenta en el área de prevención de riesgos laborales en la actualidad, pero no es, ni mucho menos, un concepto tan moderno como muchas personas creen.

De hecho, los/as científicos/as relacionan la existencia del estrés con los inicios del ser humano. En aquel entonces, el cuerpo debía estar preparado para salir huyendo, si había un peligro inminente para la vida de una persona y la reacción del organismo que permitía esto era lo que ahora se conoce con el nombre de estrés. De hecho, era una manera de activar las energías del cuerpo, para que este fuera capaz de reaccionar rápidamente.

Así pues, las causas iniciales del estrés, como el frío o la supervivencia vital, han evolucionado, pero la reacción del cuerpo no ha cambiado.

El estrés se remonta a la década de 1930, donde un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del

apetito, baja de peso, astenia, etc., esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

El término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Pero ahora bien de acuerdo a lo anterior el concepto de estrés proviene desde la década de los 30's y de ahí en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características. Es por ello que en esta investigación que realizo tengo como fundamento describir los diferentes tipos de estrés que existen en la actualidad, sus características, conceptos, sus diversos tratamientos, así como varios puntos derivados de este mismo.

2.1.1 El estrés

Algunos autores tratan de definir el término estrés a través de la enumeración de condiciones ambientales estresantes señalando ejemplos concretos (Landy y Trumbo, 1976) o introduciendo conceptos más generales (McGrath, 1976).

Otros autores para definir el estrés utilizan diversos términos del lenguaje coloquial, estos no son más precisos pero a veces representan un significado menos general.

(Ruff y Korchin, 1967), lo definen como un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido. (Lipowky, 1975), como información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro. (Bonner, 1967), como frustración y amenaza que no pueden reducirse. (Groen y Bastiaans, 1975), como imposibilidad de predecir el futuro. Para (Sells, 1970), el estrés es la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves.

Para (Appley y Trunbull, 1967) trata de situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas. Para (Pepitone, 1967), lo considera como motivos implicados en situaciones específicas como el logro.

El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de satisfacerla. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles (Peiró, 1993).

Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es un proceso más amplio de

adaptación al medio. Es un estímulo que agrede emocional o físicamente, si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

En 1989, tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld (1984), comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

Otros autores Lazarus y Folkman (1984 pág. 29), basan su definición de estrés en la interacción, en sus trabajos llegan a la conclusión, que el estrés psicológico es la consecuencia del desequilibrio que se da entre las demandas del ambiente y los recursos que tiene el sujeto para satisfacerlas.

2.1.2 Fuentes de estrés

Al respecto Selye Hans (1983) refiere que el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

Las fuentes potenciales del estrés se pueden ubicar dentro de un conjunto de factores externos e internos que generan en el individuo mecanismos estresantes. Estos se denominan de diferentes formas dependiendo la causa al respecto Fayard (1998, pág.10), lo divide en: “Estrés físico, psico-emocional, socio-profesional y moral-espiritual”.

La escala de estrés Psicosocial identifica aquellas posibles fuentes de estrés; aquellos sucesos que más allá de las diferencias individuales (o los tipos de personalidad), son generadores de estrés.

Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo se le llamamos estresor o situación estresante.

Para cada individuo la fuente que provocará la cadena de estrés es muy particular y difiere de una persona a otra, pero se puede consensuar que lo siguiente son dominios comunes a la mayoría de los seres humanos:

Sucesos vitales intensos y extraordinarios: muerte de un familiar, divorcio, nacimiento de un hijo, enfermedades o accidentes, mudanza, etc.

Sucesos diarios de menor intensidad: atascamientos de tránsito, ruidos, discusiones con compañeros o pareja, etc.

Situaciones de tensión mantenida: enfermedad prolongada, mal ambiente laboral, disputas conyugales permanentes, dificultades económicas sostenidas, etc.

2.1.3 Naturaleza del estrés

El estrés es consecuencia de una respuesta general frente a una acción o una situación que reclama exigencias físicas y psicológicas especiales sobre una persona. Es decir, el estrés incluye la interacción de una persona y del ambiente que le rodea.

Las exigencias físicas o psicológicas del ambiente que ocasionan estrés se llaman agentes estresantes. Los agentes estresantes adoptan formas diversas, pero todos tienen algo en común: crean estrés o el potencial de estrés cuando alguien los percibe como una exigencia que quizás exceda la capacidad de responder de esa persona

Su naturaleza ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Todos hablamos de estrés. Selye (1956), definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente.

2.1.4 Estrés físico y estrés mental

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico.

Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

Fatiga: fenómeno de desgaste provocado por un consumo de energía superior al normal, con pérdida de capacidad funcional y sensación de malestar afectando la salud, originado por exceso de trabajo o falta de descanso.

Partes Afectadas: sistema músculo-esquelético, sistema circulatorio, sistema nervioso, sistema digestivo, sistema respiratorio.

Estrés: reacción física y psicológica a un estímulo excesivo. Trastorno psicológico causado por una tensión mental constante con repercusiones fisiológicas.

2.2 NATURALEZA DEL ESTRÉS LABORAL

Una de las dificultades asociadas al análisis del estrés es la falta de una definición satisfactoria. Incluso existe una cierta confusión sobre su naturaleza - ¿es una causa o un efecto?, se podría entender como un proceso en que las exigencias que se ejercen sobre el individuo.

Hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del individuo (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentara generar recursos para atender las demandas de la situación.

El estrés laboral ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno del trabajo; caracterizando por altos

niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación.

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente.

En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular

2.2.1 Estrés laboral

Es una condición dinámica en la un individuo se enfrenta a una oportunidad o restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante. Robbins (2004)

Es un problema de gran relevancia y repercusión social que afecta a un sector de trabajadores importante en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema (cano, 2002; Vazquez 2007). Aunque existen múltiples criterios relacionados con su explicación, en la forma de medirlo y sobre todo en los métodos de control, todos coinciden en concederle una extraordinaria importancia y consecuencias que produce sobre la salud (Mompo, Vilas y Sotolongo, 2003).

Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modificó su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

Entre los mecanismos patógenos se incluyen los siguientes:

- Reacciones emocionales (ansiedad, depresión, hipocondría y alienación).
- Reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender nuevas cosas, ser creativo, tomar decisiones).
- Reacciones de conducta (consumo de drogas, alcohol y tabaco; conducta destructiva y autodestructiva, e inhibiciones ante la búsqueda y la aceptación de ofertas de terapias y rehabilitación); y reacciones fisiológicas (disfunción neuroendocrina e inmunológica).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como: enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores.

2.2.2 Fuentes del estrés laboral

Aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Se clasifican en:

- Sucesos vitales intensos y extraordinarios. Aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, entre otros.
- Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad. Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.
- Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad o drogadicción.

2.2.3 Tipos de estresores laborales

Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción y productividad.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, genera un tremendo discomfort.
- Peso. Tener que manipular grandes pesos físicos de manera continuada e incluso riesgosa hasta para su vida, es un elemento generador de estrés.

2.2.4 Estresores de la tarea

La generación de estrés varía de unas personas a otras, debido a 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 o capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico, 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.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

Actualmente en México hay un alto índice de estrés laboral y general entre la población, existen factores económicos, ambientales, sociales como violencia, delincuencia, tránsito, problemas de pareja o familiares, son algunos de los principales fenómenos sociales que se presentan cada vez con más frecuencia en las grandes ciudades generando entre la población el llamado estrés.

De acuerdo con cifras dadas a conocer por la Secretaría de Salud (SSA), México no resulta ajeno a esta tendencia, por el contrario, representa uno de los más tangibles ejemplos al ocupar el segundo lugar dentro de los países con más altos índices de estrés laboral, únicamente detrás de China.

2.2.5 Consecuencias del estrés laboral

Los costos humanos son significativos, aproximadamente más del 15% de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y del 20% de las mujeres se deben al estrés relacionado con el trabajo, otras enfermedades asociadas al estrés son los trastornos musculoesqueléticos, gastrointestinales y problemas de salud.

La organización Internacional del trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como: una enfermedad ocupacional peligrosa principalmente para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

En los últimos 40 años hubo un incremento muy importante de los problemas relacionados con el estrés laboral, mismo que origina el síndrome de Burnout (quemado).

Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo.

En la actualidad es una de las causas más importantes de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud: los médicos.

Al principio, como consecuencia de este síndrome, el empleado presenta un cierto grado de desánimo, luego, cuando la persona presenta síntomas físicos de agotamiento, se lo encontraría totalmente oxidado o destruido. Pero no sólo las personas recargadas de tareas o responsabilidad son las que sufren un excesivo estrés; el llevar una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace. Los síntomas son iguales en ambos casos: falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad entre otros.

Los problemas internos entre la empresa e individuo pueden ser uno de los factores que genera un empleado estresado (quemado), la desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden así mismo la capacidad de rendimiento del empleado. Esto sucede, generalmente, cuando no hay claridad en los roles o las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados. También la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar, la escasez de herramientas o útiles suelen ser tema de desorganización.

Otro factor que influye es el individuo, su capacidad de adaptación, dos personas pueden trabajar juntas, bajo la misma complicación, en ocasiones una se estresa y la otro no. En el último tiempo, el estrés laboral se convirtió en uno de los factores importantes de incapacidad.

Un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de sobrecarga emocional o síndrome del Burnout (quemado). Esta autora lo describió

como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Incluye:

Causas o situaciones generadoras del estrés.

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

Los estresores, pueden ser de dos tipos:

1.- Psicosociales. Pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

Ejemplo: hablar en público con personas que no conocemos. A algunas personas este hecho les puede generar una situación estresante. A otras, sin embargo, incluso les gusta.

2.- Biogénicos. Son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés.

Ejemplo: Hay que trabajar con poca luz, pues hay que respetar algunas medidas de ahorro o trabajar en locales de poca ventilación sí que los mismos estén climatizados en determinados horarios del día, lo cual provoca desmotivación e incluso irritabilidad, lo que puede afectar el rendimiento intelectual o físico del trabajador.

En toda situación de estrés, existen una serie de características comunes:

- Se genera un cambio o una situación nueva.

- Suele haber falta de información.
- Incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones.
- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.
- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste de organismo.

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

A nivel del sistema de respuesta fisiológica: taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas.

A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control.

A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales

como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador:

- Trastornos respiratorios: asma, hiperventilación y taquipnea.
- Trastornos cardiovasculares: enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco.
- Trastornos inmunológicos: desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, entre otros.
- Trastornos dermatológicos: prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial.
- Diabetes: suele agravar la enfermedad.
- Dolores crónicos y cefaleas continuas.
- Trastornos sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, entre otros.
- Trastornos psicopatológicos: ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, entre otros.

El Síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas:

En la primera, tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial. En la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica y en la tercera, se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal.

Este síndrome, originalmente observado en profesiones tales como médicos, psicoanalistas, guardia cárceles, asistentes sociales y bomberos, hoy se extiende a todos aquellos que interactúan en forma activa y dentro de estructuras funcionales. Paso de personas que cuidan personas de alto riesgo a personas que interactúan en contextos de interacción conflictiva, con mayor o menor soporte.

Hoy, estas personas que interactúan cuidando o solucionando problemas de otras, con técnicas y cualidades exigidas, dentro de medios y organizaciones de logros evaluados (en mayor o menor medida), son potenciales poseedores del síndrome de Burnout.

Su cuadro evolutivo tiene cuatro niveles de patologías:

1er nivel: falta de ganas de ir a trabajar. Dolor de espaldas y cuello. Ante la pregunta ¿qué te pasa?, la respuesta es no sé, no me siento bien.

2do nivel: empieza a molestar la relación con otros. Comienza una sensación de persecución (todos están en contra mío), se incrementa el ausentismo y la rotación.

3er nivel: disminución notable en la capacidad laboral. Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión). En esta etapa se comienza la automedicación, que al principio tiene efecto placebo pero luego requiere de mayor dosis. En este nivel se ha verificado el comienzo de la ingesta alcohólica.

4to nivel - Esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, drogadicción, intentos de suicidio (en cualquiera de sus formas), suelen aparecer enfermedades graves tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, entre otras. Durante esta etapa, en los períodos previos, se tiende a abandonar el trabajo.

2.2.6 Causas de estrés laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades.

Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés".

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro I. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

<h3>Tabla I.2 Peligros relacionados con el estrés</h3>
--

Características del trabajo:

Características del puesto

- tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad ï Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión

Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos Horario de trabajo

Horarios de trabajo estrictos e inflexibles

- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto

Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario

- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

Cultura institucional

- Mala comunicación y Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Fuente: Elaboración propia

2.2.7 Fases del estrés

Las fases del estrés laboral son 3: la **“fase de alarma”**, la **“fase de resistencia”** y la **“fase de agotamiento”**. Estas etapas fueron identificadas por primera vez en 1975 por el investigador Hans Selye y son las mismas independientemente del tipo de estrés laboral. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

FASE DE ALARMA:

Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

FASE DE RESISTENCIA:

Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

FASE DE AGOTAMIENTO:

Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado

2.2.8 Efectos del estrés laboral

El estrés afecta de forma diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo este bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones.

Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad.

Tabla 1.3

Efectos del estrés laboral

<p>Cuando este- sometido a estrés laboral, el individuo puede</p>	<p>El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • estar cada vez más angustiado e irritable • ser incapaz de relajarse o concentrarse • tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones • disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este • sentirse cansado, deprimido e intranquilo • tener dificultades para dormir • sufrir problemas físicos graves como: <ul style="list-style-type: none"> - cardiopatías - trastornos digestivos - aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza - trastornos musculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores) 	<ul style="list-style-type: none"> • aumento del absentismo • menor dedicación al trabajo • aumento de la rotación del personal • deterioro del rendimiento y la productividad • aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes • aumento de las quejas de usuarios y clientes efectos negativos en el reclutamiento de personal • aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés • deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior

2.2.9 Estrés laboral en México

El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación.

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.

Cerca de un 40% de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. Llama la atención que este mal está escalando posiciones en las economías emergentes, que parecen exigir un esfuerzo extra a sus trabajadores. Por otra parte (y paradójicamente), las importantes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo y a la bajada de la productividad son sólo uno de sus efectos.

Las estadísticas señalan que los varones tienen mayor probabilidad de sufrir estrés laboral que las mujeres. En lo que se refiere a la edad, los jóvenes de entre 18 y 30 años parecen ser los más propensos a sufrirlo.

Entre las causas más comunes destacan las presiones por parte de superiores y clientes (con un 36%), seguidas de la falta de estabilidad laboral (miedo a ser despedidos), la excesiva carga de trabajo y las presiones financieras.

El estrés laboral en México es un grave problema a nivel social y económico, ya que por una parte, perjudica la salud del trabajador (aquí puede ver cuáles son sus síntomas), y por otra, disminuye la productividad de las empresas, haciéndolas menos rentables y competitivas en un mercado cada vez más

globalizado, donde el capital humano se desvela como un activo clave para el éxito.

El estrés laboral, según un estudio elaborado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), podría suponer pérdidas de entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de los países. Si bien no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40.000 millones de dólares (USD), de media unos 0,3 billones de pesos mexicanos al año.

Entre las profesiones más propensas a sufrir estrés encontramos resultados tan dispares como personal sanitario, meseros, profesores, contadores, personal administrativo, vendedores o mineros, si bien, prácticamente ningún tipo de profesión está libre de la sombra del estrés laboral en México.

Estudios realizados por el portal Monster.com y el Human Capital Institute, indican que hoy en día, los empleadores están conscientes de que los empleados pueden llegar a presentar síntomas de estrés y sufrir de moral baja, esto debido en gran parte, al estilo de vida al que están sometidos.

A este respecto, Arturo Rosales destaca algunas áreas en las que los empleadores pueden enfocarse para disminuir los niveles de estrés entre sus empleados:

Comunicación: la falta de comunicación crea ansiedad que se refleja en la productividad. Por medio de la comunicación honesta y consistente con sus empleados, se manda el mensaje de que todos están trabajando juntos para resolver problemas.

Desarrollo Profesional: continuar aplicando el crecimiento y el desarrollo de sus empleados. Al realizar este tipo de inversiones para identificar y mejorar sus

habilidades, se están aumentando las probabilidades de que los empleados se queden en la empresa.

Flexibilidad: facilitar el que las personas tengan el espacio que ellos necesitan para mantener una buena calidad de vida. Implementar medidas, como; horarios flexibles, telecomunicaciones, trabajo compartido y la posibilidad de permisos cortos.

Delegar: impulsar el poder de decisión entre las personas que hacen el trabajo. No sólo enaltece a las personas, sino que les demuestra confianza y valor por parte del empleador.

Las compañías que inviertan en su gente ahora, estarán un paso adelante en la retención de su talento laboral.

CAPÍTULO III
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Factores Psicosociales

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas), las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo.

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha fuerza, las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado.

Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

¿Existen profesiones más estresantes que otras? Sí; la naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrean una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, entre otros.

3.2 Características de la persona

Numerosos investigadores han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadene por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés. (Jay y Sweralink, 2001, pág.35).

La psicología organizacional es el estudio científico del comportamiento humano en las organizaciones. Tiene como métodos principales la observación y la experiencia debido a que se pueden medir y registrar. Ello significa que sus procedimientos y resultados son objetivos puesto que los hechos observados sean públicos y confirmales.

La psicología organizacional, con sus métodos y procedimientos tiene la misma categoría que cualquier ciencia, pues se conoce por sus métodos, no por su objeto.

Tomando en cuenta la Psicología organizacional para esta investigación, se puede observar el comportamiento externo de los trabajadores de una manera objetiva, imparcial y sistemática.

Las primeras teorías de administración y gestión suponían que las organizaciones existían para cumplir un propósito (Etzioni, 1964), que la función de la administración era apoyar este objetivo mediante la recolección y aplicación estratégica de recursos de manera eficiente.

Caplow (1976), sostuvo que cada organización tiene un trabajo que hacer en el mundo real y alguna manera de medir si este trabajo se está realizando bien.

Su concepto de desempeño organizacional se basaba en el sentido común y en la noción de que las organizaciones necesitan una manera de identificar concretamente sus fines y evaluar si están trabajando bien de acuerdo con ellos.

Existe una multitud de definiciones, algunas se abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936).

Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser múltiples; por tanto, se intervendrá sobre el trabajador y sobre la organización.

Algunas técnicas que se pueden implementar para prevenir el estrés puede ser a través de dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Robert Levering (1988), creador de Great Place To Work en Estados Unidos refiere, que convertir una empresa en un lugar donde laborar aplicando estos cambios positivos lleva entre dos a tres años, un ejemplo de ello es Continental Airline empresa que realmente deseó cambiar, el proceso le llevó tres años. Levering (1988) después de investigar al interior de más de cien empresas exitosas, descubrió que las más exitosas tienen un excelente clima laboral en el cual se desenvuelven sus trabajadores, en ellas refiere reportaron un incremento de sus ganancias de hasta de un 26%.

Un buen clima laboral en las organizaciones es una garantía plena de desarrollo y éxito para la organización así mismo para toda su personal.

Un clima laboral sano, anima, levanta el espíritu, preserva el sistema inmunológico, evita enfermedades físicas y psicosomáticas, hace crecer a la gente en valores, en conocimiento, desarrollo humano; el personal de una organización con buen clima laboral, siente orgullo de trabajar en ésta, ama su organización, garantiza el ahorro al dar buen uso, cuidado de las cosas que usa, en suma es una garantía plena para lograr los objetivos más osados.

Es fácil advertir a las personas por el estado de ánimo y la autoestima reflejada en la personalidad en qué tipo de empresa trabaja, posiblemente si procede de una organización cuyo clima laboral es saludable, gozará de buena salud anímica y mental, será más positivo, optimista de la vida, de las personas, será más tolerante a las adversidades, estará presto a colaborar, ayudar a la gente, se sentirá más seguro de sí mismo, sentirá que su organización lo engrandece, lo desarrolló.

Si procede de una organización cuyo clima laboral es disfuncional, posiblemente puede ser más irascible, amargado, con poca tolerancia, se sentirá frustrado, intolerante, predispuesto a enfermedades psicosomáticas.

Las empresas deben comenzar a interesarse más por el estudio del medio ambiente laboral, el cual va más allá de las pretensiones que alguna vez señalara Fayol, por cuanto no se ha de buscar exclusivamente un incremento en la productividad. Ese interés por lograr el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajo, ha de convertirse en una meta a corto plazo y podría ser conocido como la Filosofía TEA (Total Environment into Administration), que traducido al español se entiende como (Medio) Ambiente Total dentro de la Administración, o Filosofía ATA.

Otra tarea esencial para mantener un buen clima laboral, es medir con cierta periodicidad como anda éste y qué condiciones o aspectos están contribuyendo a afectar positiva o negativamente. Lo usual es recurrir a las encuestas de estudio de clima. Algunas premisas importantes:

- Las encuestas deben ser bien estructuradas por un especialista en la materia que conozca a la organización.
- Que no constituya un ritual más en la organización, sino un plan serio que beneficia a todos los miembros de la organización, por su puesto a nuestros clientes, proveedores y la imagen pública.
- Involucrar a los ejecutivos, jefes y supervisores en el proceso para diseñar los aspectos de encuestas, compromiso de apoyo a las mejoras sugeridas.
- La encuesta debe ser anónimas para obtener mayor libertad de expresión.
- Las encuestas no deben ser muy extensas, recomendamos no más de 20 ó 30 preguntas y validadas por la organización.
- La respuestas pueden ser cerradas (si) o (no) para fácil tabulación.
- No incluir condiciones o aspectos que no se puedan cumplir con atender.
- Debe buscarse la oportunidad apropiada para su administración.
- Evaluar la posibilidad económica y material de atender los requerimientos.
- Debe efectuarse focus Group entre los trabajadores para exponer los planes que se realizarán para las mejoras y los roles de éstos para

apoyar las condiciones del clima, recordemos que el clima laboral es responsabilidad de todos.

- Corresponde efectuar programas y acciones de mejora tales como capacitación a los ejecutivos para un adecuado manejo gerencial y gobierno de personas, a los trabajadores entre otros.
- Finalmente no caer en el error de hacer muchos estudios de clima sin haber actuado proactivamente en incluir mejoras.

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. Todos hablamos de estrés. Selye (1936), definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

El estrés es un estímulo que agrede emocional o físicamente, si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

En 1989, tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld (1989), comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como: La respuesta fisiológica, psicológica, de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones externas e internas.

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

Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes. Este tipo de personalidad no es un rasgo estático de personalidad sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean, actúa como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés.

3.3 Prevención del estrés

Cabe abordar el estrés relacionado con el trabajo en cuatro niveles: el del trabajador, el de la empresa, el del país, y el de la Unión Europea. En cualquiera de los casos, son las personas quienes crean las condiciones, que están abiertas a posibles acciones por parte de todos los implicados.

Para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas, consecuencias, se debe controlar el contenido, las condiciones del trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad.

La organización puede reducir las condiciones generadoras de estrés en el lugar de trabajo, mediante cambios sencillos como son:

- Dar al trabajador el tiempo necesario para realizar su trabajo satisfactoriamente.
- Dar al trabajador una descripción clara del trabajo.

- Recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral.
- Crear vías para que el trabajador tenga la oportunidad de exponer sus quejas, y tomarlas seriamente en consideración con diligencia.
- Armonizar la responsabilidad y la autoridad del trabajador.
- Clarificar los objetivos, la filosofía de la empresa y adaptarlos a los propios objetivos e ideales del trabajador, siempre que sea posible.
- Favorecer el control o la satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el lugar de trabajo.
- Eliminar las exposiciones a factores físicos peligrosos.
- Estudiar los fallos, los aciertos, sus causas, sus consecuencias, de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, con vistas a acciones futuras.
- Aprender a evitar los fallos y a fomentar los aciertos, para una mejora gradual del entorno de trabajo y de la salud.
- Los tres interlocutores del mercado de trabajo pueden desear, a escala de la empresa o a nivel nacional, estudiar posibles mejoras organizativas para prevenir el estrés y la enfermedad relacionados con el trabajo, por lo que respecta a:

Horarios de trabajo: diseñar horarios de trabajo para que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo.

Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana-tarde-noche.

Participación/control: permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo.

Carga de trabajo: asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades, los recursos del trabajador, y prever un tiempo de recuperación en el caso de tareas especialmente arduas, físicas o mentales.

Contenido: diseñar las tareas para que tengan sentido, estimulen, den un sentimiento de satisfacción y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos.

Roles: definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo.

Entorno social: brindar oportunidades de interacción social, incluidos el apoyo social, emocional y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo.

Las actuaciones para reducir el estrés nocivo relacionado con el trabajo no tienen por qué ser complicadas, requerir mucho tiempo o conllevar costes prohibitivos. Uno de los planteamientos más sensatos, realistas y de bajo coste es el denominado control interno.

Control interno: se trata de un proceso de autorregulación en el que colaboran estrechamente todos los implicados. De su coordinación puede encargarse, el departamento de recursos humanos.

3.4 Gestión del estrés

Los empleados deben estudiar detenidamente los sistemas de que disponen para evaluar, prevenir y gestionar el estrés laboral.

Es preciso que conozca los sistemas y recursos con los que cuenta su organización para gestionar el estrés.

Los recursos internos pueden incluir los servicios de salud ocupacional, el departamento de gestión de recursos humanos (personal), los departamentos de formación u otras personas responsables de bienestar y la salud de los empleados.

Los problemas individuales complejos, difíciles y que no puedan gestionarse internamente deberán ser tratados por un consejero psicólogo, un psicólogo clínico, un orientador o un médico especialista en salud ocupacional, quien podrá consultar el caso con un médico generalista o con otros especialistas si lo considera necesario.

La identificación de la existencia de grupos en situación de riesgo en la entidad es esencial y debe acompañarse de un examen de los recursos institucionales de que se dispone para la gestión del estrés laboral.

Cómo se puede superar el estrés.

Para evitar el estrés laboral es importante planificar las actividades, no dejar lugar a la improvisación ni a la acumulación de tareas.

Cuando se tienen muchas cosas que hacer, poco tiempo, la situación te suele desbordar, comienza la ansiedad, los nervios más aún el estrés.

Tampoco es bueno que acumular más responsabilidad de la que tu puesto de trabajo necesita. Piensa que cuanto más responsabilidad tengas, más estrés y presiones se generarán, todo ello perjudicando a tu propia salud. Aprende a conocer tus límites y no quieras abarcar más de lo que tu organismo puede sostener.

Del mismo modo, para evitar el estrés laboral se deben marcar metas y objetivos alcanzables, nada de utopías ni proyectos faraónicos, que no hagan más que entorpecer el bienestar personal.

Hay personas que no son capaces de decir no; por ello, se acumulan más cargas a su trabajo. Es importante saber decir no y saber lo que cada uno puede hacer.

Por supuesto, se tiene que dormir para estar descansado esto disminuirá el estrés laboral. El sueño es fundamental para afrontar el día con garantías. El problema es que muchas veces la propia tensión o presión no permiten dormir; esto hay que solucionarlo, la falta de sueño también puede ocasionar estrés, todo es una bola de nieve que se acumula, los únicos afectados con todo esto es la propia persona incluso su salud en general.

Siempre te queda la opción de acudir a un médico para que ayude con algún tipo de tratamiento.

- Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:
- Técnicas respiratorias: muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

- Técnicas de relajación progresiva: son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores.
- Técnicas de auto-hipnosis: altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.
- Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- Técnica del rechazo de ideas absurdas: se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, entre otros.
- Técnicas de afrontamiento de problemas: utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.
- Técnica de afrontamiento asertivo: técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.
- Técnicas de biorretroalimentación: efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores.

3.5 Estrategias para disminuir el estrés:

El ejercicio es una buena forma de afrontar el estrés porque es una forma saludable de relevar la energía contenida y la tensión. También lo ayuda a estar en mejor forma, lo cual lo ayuda a sentirse mejor en todo sentido.

La meditación es una forma de pensamiento guiado. Éste puede tomar muchas formas. Usted puede hacerlo con algún ejercicio que repite los mismos movimientos una y otra vez, como caminar o nadar. Usted puede hacerlo practicando las técnicas de relajación, con el estiramiento o respirando profundamente.

El entrenamiento de relajamiento es fácil. Empiece con un músculo. Manténgalo tirante por unos cuantos segundos. Relaje el músculo después de unos cuantos segundos. Haga lo mismo con todos sus músculos.

El estiramiento también puede ayudar a relevar la tensión. Haga rodar la cabeza en un círculo ligero. Trate de alcanzar el techo y dóblese de lado a lado lentamente. Haga rodar los hombros.

Respiración profunda, relajada por si misma puede reducir el estrés. Pasos Para La Respiración Profunda:

- Recuéstese en una superficie plana.
- Coloque una mano en el estómago, justamente encima del ombligo. Coloque la otra mano en su pecho.
- Inhale lentamente y trate de hacer que su estómago se alce.
- Exhale lentamente y deje que su estómago baje.

Otras estrategias para afrontar el estrés:

- No se preocupe acerca de las cosas que usted no puede controlar, como el clima.
- Haga algo acerca de las cosas que si puede controlar.
- Prepárese lo mejor que pueda para sucesos que usted sabe que pueden ocasionarle estrés.
- Esfuércese por resolver los conflictos con otras personas.
- Pídale ayuda a sus amistades, familiares o profesionales.
- Fíjese metas realísticas en su casa y en el trabajo.
- Haga ejercicios.
- Medite.
- Abandone las actividades diarias que le causan estrés con deportes en grupo, eventos sociales y pasatiempos.
- Trate de ver un cambio como un desafío positivo, no una amenaza.

A continuación se presentan una serie de ejercicios que se pueden realizar de manera rápida y sencilla, durante la jornada de trabajo.

3.6 Ejercicios de estiramiento

Esta serie de ejercicios muy simples que tienen como objetivo brindarle unos minutos de relajación. Van a ser realmente muy útiles para empezar a lograr de a poco todos esos músculos a los que sometemos a un trabajo continuo durante tantas horas.

Recordar:

La constancia es algo importante, no tiene sentido hacer los estiramientos una vez, establecerlo como objetivo hacerlos al menos 2-3 veces a la semana y con el paso del tiempo verás los resultados.

Los ejercicios de estiramiento no deben provocar dolor. No esforzar el movimiento más allá de lo necesario, no se trata de una competencia por lograr más movimiento que otra persona, sino de sentirse mejor y más relajados, con movimientos más fluidos.

El tiempo recomendado es entre 10 y 30 segundos. Pero está en relación a la tensión de cada persona, hay que prestar atención a los límites que pone el propio cuerpo y respetarlos.

Estos ejercicios no son un sustituto de la actividad física, por eso se recomienda, también dedicar tiempo a la realización de otra actividad como complemento ideal de estos ejercicios.

El estiramiento es importante no solo para antes de hacer una actividad física, sino también como ayuda para prevenir el estrés laboral, por eso aquí se

presenta un gráfico de estiramientos que se pueden hacer en la oficina o lugar del trabajo:

Fig.1.4 Técnicas del estrés



Fuente, internet:http://trastornosposturales.blogspot.mx/2008/09/ejercicios-terapeuticos_27.html

Descripción:

Ejercicios 1, 2 y 3: destinados al cuello, una zona muy delicada, por lo que los movimientos deben de ser suaves y nunca forzados.

Ejercicios de 4 a 9, 14 y 15: aquí se va a estirar la musculatura de hombros, espalda, que es donde se acumula la mayor parte de la tensión diaria.

Ejercicios de 10 a 13: estos ejercicios ayudarán a estirar un grupo muscular de un segmento corporal a menudo olvidado, los brazos. Tener en cuenta que la cantidad de horas trabajando con el teclado y el ratón fatigará los músculos y un buen estiramiento les vendrá genial.

La metodología que se desarrolló para llevar a cabo el presente proyecto de investigación aplicada se basa en lo siguiente: el tipo de estudio que se utilizó es una investigación descriptiva. Donde la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de los factores y nivel de estrés, que se encuentran los empleados de la agencia ginza del golfo.

Al respecto Arias (2004), define a la investigación descriptiva como la que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Arias. (2004), pág. 48

Donde se realizó una descripción de datos y características sobre el personal que trabaja en la empresa Idesa, para identificar y determinar el nivel de estrés en el que se encuentra dicho personal.

Los instrumentos de recolección: impresiones, herramienta de cómputo, libros, revistas, cuestionarios/encuestas.

El procedimiento que se llevará a cabo es una investigación de manera aleatoria en las diferentes áreas de la empresa, con los trabajadores de confianza.

La población de esta investigación es de 126 empleados en total de los cuales se tomaran únicamente 22 como muestra de manera determinística, esto debido a que se tomó a juicio del investigador.

Se realizará un cuestionario Maslach, que es de forma auto aplicado, se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde se puede determinar si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.

Así mismo mide el desgaste profesional, el cual ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si se encuentra en situaciones de riesgo el trabajador, lo que nos ofrece la opción de tomar medidas.

Este test se complementa en 10-15 minutos, el cual mide los 3 rangos del síndrome.

Escala de cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Escala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce sus actitudes de frialdad y distanciamiento.

Escala de realización personal: valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

El cuestionario consta de 22 preguntas en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus compañeros.

Escala de Maslach deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

0 = nunca 1 = pocas veces al año o menos 2 = una vez al mes o menos 3 = unas pocas veces al mes o menos 4 = una vez a la semana 5 = pocas veces a la semana 6 = todos los días.

Tabla 1.4 Cuestionario medición cansancio-emocional

CUESTIONARIO MEDICION CANSANCIO-EMOCIONAL								
H/M	Con una x, marca en qué situación te encuentras	Nunca	poca veces	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?							
2	¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes o compañeros.							
5	Trato a algunos compañeros/ clientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros/ clientes.							
8	Me siento estresado (quemado) por mi trabajo.							
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros/ clientes.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros / clientes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros/ clientes o jefes.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que los jefes/ clientes o compañeros me culpan por alguno de sus problemas							

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de la empresa

Ginza Del Golfo, S.A. de C.V. es una empresa privada dentro de comerciantes de automóviles nuevos y usados en Coatzacoalcos, VER.

Historia

El Grupo Farrera es uno de los grupos con mayor antigüedad en el Centro-Sur de México con más de 75 años de presencia, compartiendo actividad en el ramo automotriz y el hotelero. Por esto nos encontramos en continuo crecimiento y con el deseo de ofrecer siempre los mejores productos y servicios a nuestros clientes; y qué decir, de ofertar también un espacio laboral de aprendizaje, desarrollo y alegría familiar; presentándonos además, como un grupo empresarial socialmente responsable.

Misión

Ser el grupo de empresas más competitivo en los mercados que atendamos, que nos distingamos por la lealtad de nuestros clientes, el compromiso de nuestra gente, la fortaleza de nuestros negocios y el reconocimiento de nuestros aliados comerciales.

Valores

- Honradez
- Responsabilidad
- Austeridad
- Ética, ser congruentes entre el decir y el hacer
- Actitud de servicio.
- Espíritu ganador

Políticas

Satisfacer a nuestros clientes cumpliendo nuestros compromisos de trabajo con procesos estandarizados de calidad técnica y humana.

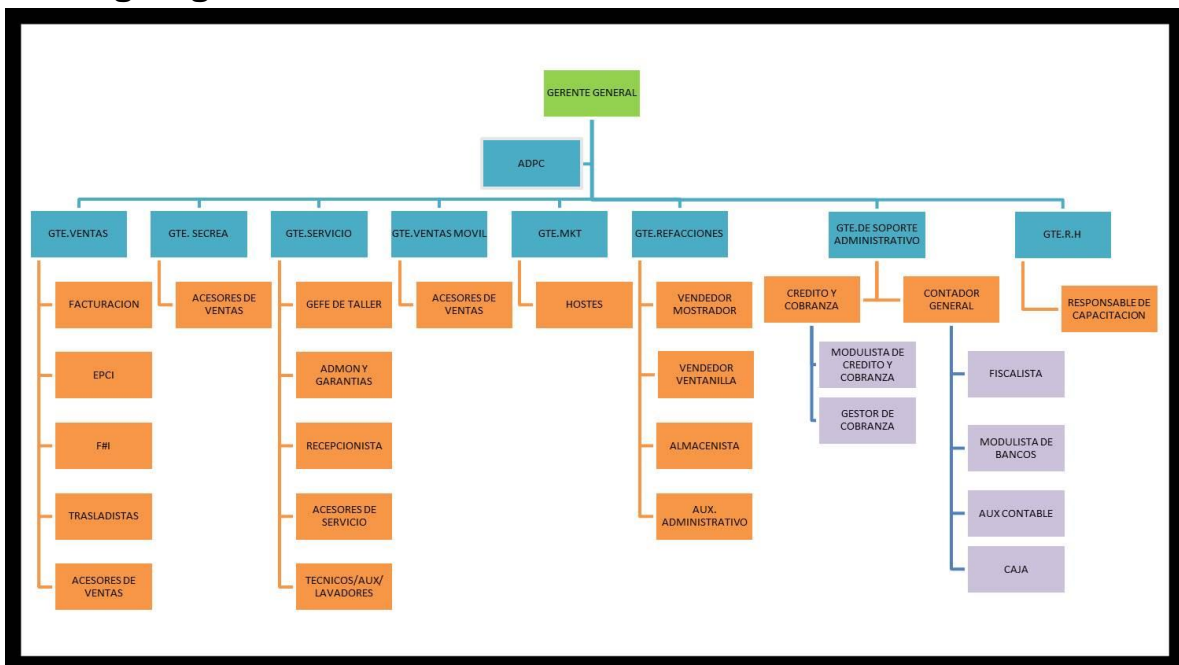
Política de calidad

Satisfacer a nuestros clientes cumpliendo nuestros compromisos de trabajo con procesos estandarizados de calidad técnica y humana.

Factores de Éxito

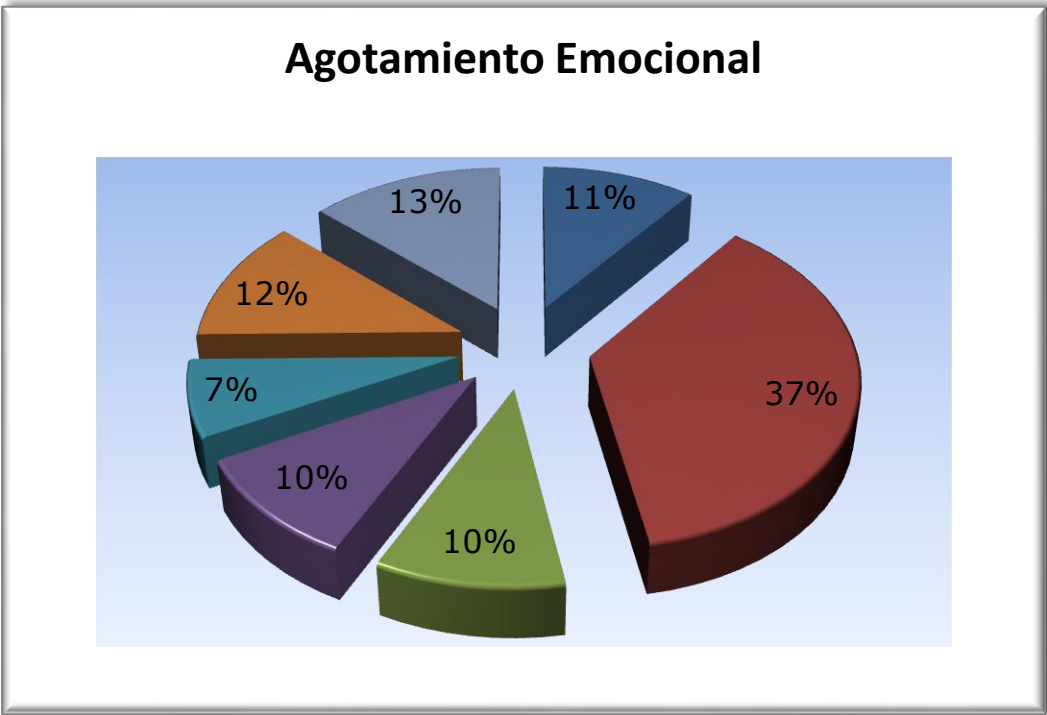
Rentabilidad Y Solidez Financiera, Recursos Humanos Aptos, Instalaciones, Equipos Y Sistemas de Vanguardia, Vinculación con Marcas Competitivas Y Liderazgo Empresarial.

4.2 Organigrama



Derivado de la antes mencionada con y respecto a los cuestionarios ya aplicados, el análisis de la información arrojó los datos siguientes, datos obtenidos de esta investigación y que se representaran de manera gráfica:

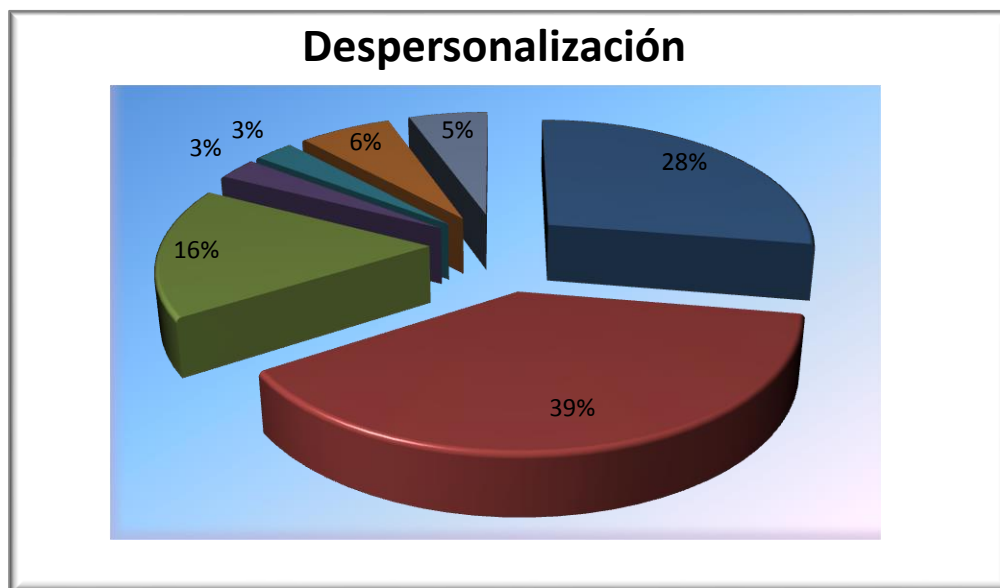
Figura 1.1 Medición de cansancio-emocional



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la interpretación de resultados que da la escala de Maslach. La grafica 1.1. Indica que el 37% de los empleados que trabajan en la agencia Ginza del golfo tiene cierta frecuencia de nivel de estrés en su trabajo ya que reflejan un porcentaje alto de agotamiento-emocional.

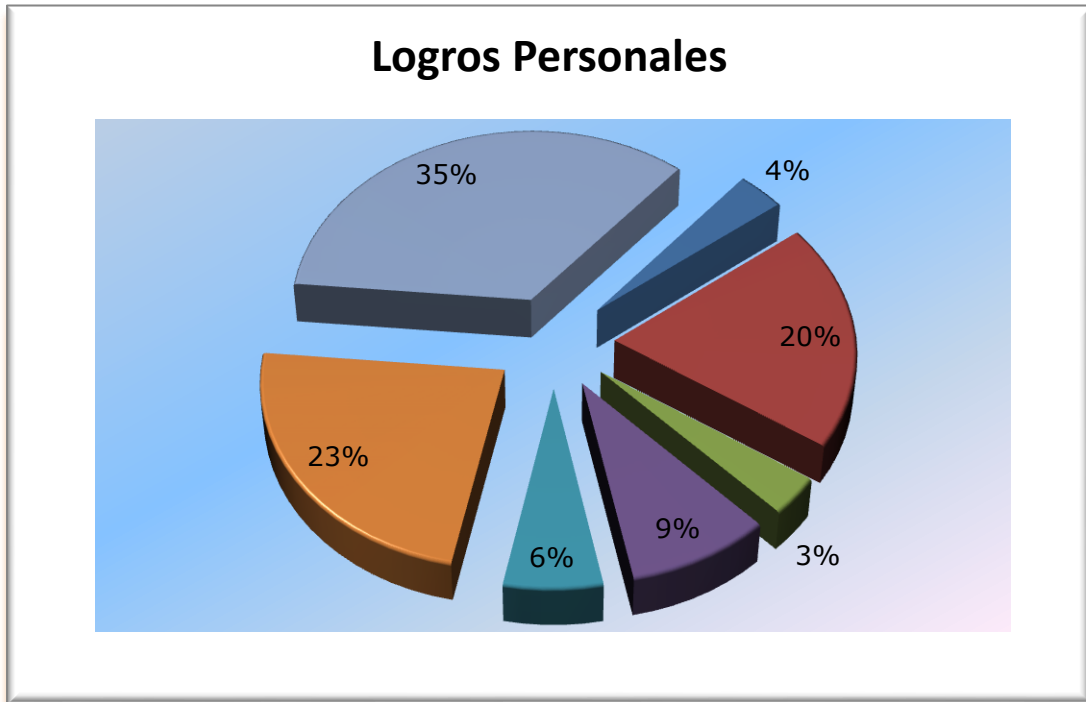
Figura 1.2 Medición de cansancio-emocional



Fuente: elaboración propia

En la siguiente gráfica 1.2 muestra que el 39% de los empleados que trabajan en la agencia Ginza del golfo reflejan que tienen un cierto índice de despersonalización de acuerdo a la escala de Maslach. Lo que indica que existe un nivel de estrés alto dentro del rango de despersonalización.

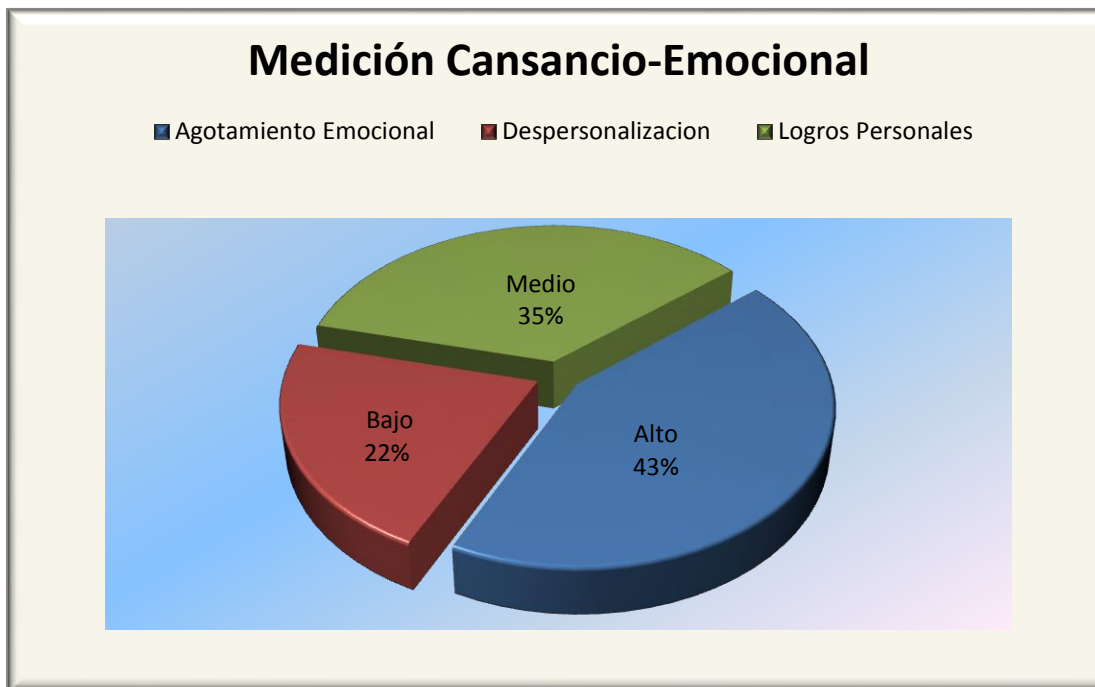
Figura 1.3 Gráfica Medición de cansancio-emocional



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la escala de Maslach los datos que arrojan las encuestas sobre los logros personales se determinaron que el 35% de los empleados que trabajan en la agencia Ginza del golfo logran ciertos objetivos personales dentro de su área laboral. Lo que indica un nivel de estrés bajo.

Figura 1.4 Gráfica Medición de cansancio-emocional



Fuente: elaboración propia

Falta el análisis de la gráfica

4.3 CONCLUSIONES

Respecto a la observación de las encuestas que se les realizó a los trabajadores de la agencia Ginza del golfo Coatzacoalcos, se detectó que algunos empleados mostraron cierta inseguridad e inquietud en contestar sinceramente el cuestionario, lo cual se pudo detectar que existía cierta incertidumbre en la confiabilidad de sus respuestas. Más sin embargo el resultado que la presente investigación arrojó, que revela en la medición de la escala de Maslach Cansancio-Emocional que el 43% de los empleados que trabajan en la agencia Ginza del golfo Coatzacoalcos dentro del rango Agotamiento-Emocional tienen un nivel alto de estrés.

El 22% de los trabajadores reflejan una despersonalización y en logros personales el 35%, lo que con lleva a definir que existe un nivel alto de afectación de estrés en los trabajadores que laboran en la agencia, esto se refleja, que al querer lograr los objetivos que se establecen para lograrlos se les desencadena una serie de problemas en su entorno laboral, y esto les provoca una insatisfacción laboral que con lleva a generarles estrés.

La falta de motivación.- los empleados consideran que no hay un factor motivacional que incremente su motivación hacia al trabajo. Cumplir con las promesas a los empleados es importante para que los empleados no se desanimen al seguir laborando en la empresa.

Un clima laboral malo.- los problemas generales, existen conflictos entre los empleados que da como resultado un ambiente laboral pesado y estresante. Tener compañeros amigables que brinden apoyo lleva a una mayor satisfacción en el trabajo. Debe haber una buena integración organizacional. Manejar y ampliar las líneas de comunicación.

Decisiones centralizadas.- Se sienten insatisfechos porque sus opiniones no son tomadas en cuenta y no pueden tomar decisiones relacionadas con su área para poder mejorarla, ya que existen mandos externos a lo que lleva no poder tomar cualquier clase de decisión. Permitir a los empleados participar en la toma de decisiones que les conciernan. Cuando los empleados pueden aportar ideas para mejorar sus áreas de trabajo se sienten más motivados y aumentan su productividad.

4.4 RECOMENDACIONES

Los problemas del trabajo no deben de afectar nuestra vida social, los individuos debemos aprender a separar las situaciones personales con las laborales, aprender a sobre llevar e identificar los factores estresores, el estrés puede llegar a poner en riesgo nuestra salud y en ocasiones nuestra seguridad, o la estabilidad en nuestro propio trabajo.

El estrés tal vez no pueda ser eliminado por completo pero llevando a cabo algunas de las recomendaciones anteriores se puede llegar a controlarlo y a su vez evitar que este se vuelva un problema en el trabajo tanto en el rendimiento de las actividades dentro de la organización o como un problema de salud o familiar.

4.5 FUENTES CONSULTADAS

- Arias. (2004). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Epistense
- Ardid. (1981). *Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones.*: Pirámide
- Avier. (1996). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*: Grupo Correo de Comunicación.
- Bellows. (1977). *Sicología del personal en la industria y los negocios*. México: Diana.
- Brown. (1981). *La Psicología Social en la industria*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Brunet. (1999). *Clima del trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cockerham. (2001). *Handbook of medical sociology*. Nueva York: Prentice-Hall
- Cortez. (2007). *Técnicas de Prevención de riesgos laborales*. Seguridad e Higiene del trabajo, Madrid: Tebar
- Davis, McKay y Fanning. (1988). *Técnica cognitiva para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Roca.
- Dillanes, E. y F. Vidrio F. (1995). *Administración y dirección de empresas: hacia nuevas formas de liderazgo*. México: UAM-A.

- *Gestión y Estrategia* (1997) [en línea] No 11-12. Disponible en: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num11y12/doc13.htm>
- Fayard. (1998). *Escala Social de Conductas Psicológicas*. California: Printen may.
- Kossen. (1991). *Recursos Humanos en las Organizaciones*. México: Harla.
- Koontz. (1993). *Administración*. México: Mc Graw – Hill / Interamericana
- Koontz. (1985). *Administración*. México: Mc Graw Hill
- Lázarus. (2000). *Estrés y Emoción*. Desclée Brouwer: Biblioteca de Psicología.
- Melgosa. (1997). *Sin Estrés*. España: Safeliz.
- Newstrom. (1995). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Omar. (1995). *Stress y Coping Psicología de la salud y calidad de vida*. México: Cengage learning.
- Peiró. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: Pirámide
- Pineda. (1994). *Metodología de la Investigación*. E.U.A.: OPS.
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Slipak. (1996). *Estrés Laboral*. Buenos Aires: Alcmeon.

- Selye. (1956). *The stress of life*: McGraw-Hill.
- Stoner y Freeman. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall hispanoamericana.
- Rebeil y Ruiz. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Plaza y Valdés

"Cuando el Hombre se vaya de este mundo la naturaleza quedará ahí"
(Hans Selye)