

UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



COMPARACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DEL  
ÁREA DE VENTAS Y ADMINISTRACIÓN DE UNA EMPRESA QUE VENDE  
ELECTRODOMÉSTICOS

ANA ROSAURA BRAN PÉREZ

GUATEMALA, AGOSTO DE 2012

UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMPARACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DEL  
ÁREA DE VENTAS Y ADMINISTRACIÓN DE UNA EMPRESA QUE VENDE  
ELECTRODOMÉSTICOS



GUATEMALA, AGOSTO DE 2012

AUTORIDADES DE LA FACULTAD Y DEL TRIBUNAL QUE PRACTICO EL  
EXAMEN DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADUACIÓN

DECANO DE LA FACULTAD:  
DR. CARLOS ENRIQUE RAMÍREZ MONTERROSA

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR:

LIC. MOISES ABRAHAM GUZMÁN GRAMAJO

SECRETARIO:

LIC. MARIO ROBERTO RUIZ FALABELLA

VOCAL:

LICDA. JULIA AMANDA CIFUENTES HERRERA

UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA INDUSTRIAL

Guatemala, agosto 02 de 2012

FACULTAD DE: Psicología

CARRERA: Licenciatura en Psicología Industrial



Se autoriza la impresión del trabajo de Tesis Titulado:

COMPARACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS Y  
ADMINISTRACIÓN DE UNA EMPRESA QUE VENDE ELECTRODOMÉSTICOS

Presentado por el (la) estudiante: ANA ROSAURA BRAN PÉREZ

Quién para el efecto deberá cumplir con las disposiciones reglamentarias respectivas. Dese cuenta con el expediente a la Secretaría General de la Universidad, para la celebración del Acto de Investidura y Graduación Profesional correspondiente. Artículo 57 del Reglamento de Tesis.

Atentamente,

DR. CARLOS ENRIQUE RAMIREZ MONTEMAYOR  
DECANO FACULTAD DE PSICOLOGIA

CERM/aa

## REGLAMENTO DE TESIS

### Artículo 8º: RESPONSABILIDAD

Solamente el autor es responsable de los conceptos expresados en el trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad.

# ÍNDICE

	Página
Resumen	1
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>2</b>
MARCO CONCEPTUAL	2
1.1. Introducción	2
1.2. Antecedentes	3
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Estrés	8
2.1.1 Fases del estrés	9
2.1.2 Estrés Agudo y Crónico	10
2.1.3 Consecuencias del Estrés	13
2.1.4 Estrés Laboral	15
2.1.5 Causas del estrés laboral	19
2.1.6 Efectos del estrés laboral en la organización	29
2.1.7 Prevención y manejo del estrés laboral	31

2.1.8	Retcambio y estrés laboral	35
2.2	Ventas	37
2.3	Administración	38
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>39</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		39
3.1	Justificación	39
3.2	Objetivos	39
3.2.1	General	39
3.2.2	Específicos	39
3.3	Hipótesis de investigación	40
3.4	Variables	40
3.4.1	Definición Conceptual de variables	40
3.4.2	Definición operacional de variables	40
3.5	Alcances y límites	41
3.6	Aportes	41

<b>CAPÍTULO IV</b>	42
MÉTODO	42
4.1 Sujetos	42
4.2 Instrumento	42
4.3 Procedimiento	43
4.4 Diseño de investigación	43
4.4.1 Tipo de investigación	43
4.4.2 Método estadístico	44
<b>CAPÍTULO V</b>	45
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
<b>CAPÍTULO VI</b>	46
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
<b>CAPÍTULO VII</b>	47
CONCLUSIONES	47



<b>CAPÍTULO VIII</b>	48
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXO	54

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la existencia de estrés laboral en colaboradores del área de ventas y administración de una empresa privada dedicada a la venta de electrodomésticos. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de dicha empresa siendo 40 del área de ventas y 40 del área de administración.

Se utilizó la prueba EAE Escalas de Apreciación del Estrés, J.L Fernández Seara y M. Mielgo Robles, (2006), dicha prueba consta de cuatro escalas utilizando la escala S la cual es utilizada para medir el estrés laboral, y consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos, trabajo en sí mismo, contexto laboral, relación del sujeto con el trabajo.

Es un estudio descriptivo-comparativo. La metodología estadística fue la T de Student.

Se concluyó que ambos grupos presentan estrés laboral, sin embargo son los colaboradores del área de ventas los que presentan índices más significativos, indicando que son ellos quienes manejan estrés laboral, aceptándose así la hipótesis de investigación.

Se recomendó a la organización realizar chequeos periódicos para saber si los colaboradores están presentando estrés laboral y realizar talleres sobre técnicas de manejo de estrés. Esto con el fin de elaborar medidas que puedan disminuir o minimizar el estrés laboral en los colaboradores.

# CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

## 1.1 Introducción

El estrés es un problema que ha afectado al ser humano en todos los ámbitos de su vida, el estrés es la reacción que el ser humano tiene hacia los diferentes estímulos que demuestre en la vida.

El estrés laboral es el que afecta a los trabajadores y el mismo puede ser provocado por factores relacionados al ambiente físico o emocional dentro del ámbito laboral.

El estrés laboral en las organizaciones afecta directamente a los colaboradores, de ventas y administración. Puede llegar a ser perjudicial para la salud de los colaboradores ya que en ventas se tienen que cumplir con las metas propuestas y sobre todo la satisfacción del cliente lo cual puede ser un motivo de estrés laboral. En el área administrativa el estrés puede ser menor ya que el contacto con el público no es directo, pero no por eso se deja de manejarlo ya que existen diferentes motivos por los cuales los colaboradores de administración puedan sentirse estresados.

Se utilizó la prueba EAE Escalas de Apreciación del Estrés, escala S. Será una investigación descriptivo-comparativo. Los resultados estadísticos se calcularán por medio de la metodología estadística T de Student.

## 1.2 Antecedentes

El estrés es un tema que se ha investigado en diferentes ámbitos donde el ser humano se desenvuelve para poder conocer un poco más del tema se presentan investigaciones de otros autores.

Cárdenas (2007) Estudió una Escala de Estrés en trabajadores. El objetivo del estudio fue conocer las situaciones más relevantes que a los empleados les provoca estrés. Se tomó el 100% de los colaboradores quienes están comprendidos dentro de los 20 a 45 años de edad siendo un 70% mujeres y un 30% hombres, la prueba que se utilizó para poder hacer la investigación fue EAE Escalas de Apreciación del Estrés. Es una investigación descriptiva. Se trabajó en base a una estadística de valores en intervalos, significación y fiabilidad de la media aritmética. Se concluyó que el nivel de estrés en los colaboradores incide en su desenvolvimiento laboral, por lo que se recomendó capacitaciones y la puesta en práctica de los valores dentro de la empresa.

Citán (2011) Estudió la Relación entre Estrés laboral y género. Pretendía encontrar los factores que producen estrés en ambos géneros y si existía diferencia entre los valores y el estrés que manejan. La muestra fue de 50 personas de las cuales 25 pertenecían al género masculino y 25 al género femenino. Edades entre 21 y 53 años, usó la escala de Likert que mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares, la escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente, cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas ( ) Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Indiferente ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo, fue un estudio descriptivo. La metodología estadística de fiabilidad y significación de proporciones. Concluyó que el género no es un factor influyente para que se genere estrés laboral. Se recomienda agotar medios

de motivación, capacitación y apoyo a modelo de búsqueda de un clima adecuado y óptimo para los trabajadores y de esta manera mejorar el nivel del trabajo y poder anular la tendencia al estrés.

Lastreto (2000) Estudió El Impacto del Estrés en el Desempeño Laboral. El objetivo fue determinar si el nivel de estrés influye en el desempeño de los empleados. Se realizó el estudio con una muestra de 50 empleados de ambos géneros comprendidos entre las edades de 20 y 60 años. Se utilizó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Thomas Holmes y Richard Rahe. Es una investigación de tipo correlacional. Donde se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis del estudio. Se concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa entre el estrés a nivel general, ni entre aquel provocado por acontecimientos familiares. Se recomendó que los jefes de personal se preocupen y pongan mayor atención al nivel de estrés que manifiestan sus empleados y lo reduzcan por medio de programas de relajación.

López (2009) Investigó la Relación entre el Estrés laboral y la Salud de los trabajadores de la Planta Central de una industria Papelera de la ciudad capital. Su muestra fue del 50% de la población total, conformada por 30 trabajadores, 10 del género femenino y 20 del género masculino cuyas edades oscilaban entre 18 y 50 años. Utilizó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE). El estudio fue descriptivo y la metodología estadística fue las medidas de tendencia central y la desviación estándar, la correlación de Pearson. Se concluyó que el estrés no ha provocado en los trabajadores de la planta central de una industria papelera problemas de salud. Se recomienda desarrollar un plan de actividades que contribuya a mantener un equilibrio entre estrés y salud de los trabajadores.

Maulhardt (2007) Estudió la eficacia del programa anti estrés laboral ANESTLA en un personal administrativo. Su objetivo fue establecer la eficacia del programa ANESTLA de una organización no gubernamental. la muestra estuvo conformada por 45 empleados de los cuales 31 son de género femenino que oscilan entre las edades de 20 a 50 años y 14 de género masculino que oscilan entre las edades de 35 a 55 años. Se utilizó la prueba EAE Escalas de Apreciación del Estrés, fue una investigación experimental de comparación en dos grupos con pre – test y post – test, utilizando una metodología estadística de T de Student. Se concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 entre el personal que recibió el programa al grupo que no lo recibió. Recomendó promover programas que ayudaran a la mejora de la calidad de vida de los empleados.

Tabin (2007) investigó la Determinación del nivel de Estrés Laboral y Factores Laborales que lo Producen en Supervisores y Jefes de una Empresa que se Dedic a la Producción y Venta de Bicicletas. Su objetivo primordial fue determinar el nivel de estrés laboral así como los factores que los producen. Utilizó una muestra de 22 supervisores y jefes de distintos departamentos en edades comprendidas de 22 a 50 años. Para lograr el objetivo se utilizó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE). Es una investigación descriptiva. Estadísticamente se determinó el nivel porcentual de cada factor de acuerdo a la incidencia detectada. Se concluyó que los sujetos sometidos al estudio padecen un nivel alto de estrés. El estrés laboral es producido por factores tales como salario, satisfacción laboral, incentivos, relación con superiores y horario. Se recomendó a la organización implementar acciones correctivas para aminorar el estrés laboral en sus colaboradores.

En Guatemala se han realizado investigaciones sobre la importancia del conocimiento y estudio que se debe tener sobre el estrés, también se puede encontrar estudios que se han realizado en diferentes partes del mundo.

Ceballos (2006) Estudió el Estrés del Personal de Enfermería que Labora en un Centro Ambulatorio de Atención Privada. Su objetivo fue identificar el nivel de estrés que manejan las enfermeras de centros privados en la ciudad de Caracas. Con una muestra de 53 enfermeras. Se utilizó un cuestionario control en el ambiente laboral, modificada por Feldman y colaboradores. Se realizó una investigación descriptiva de acuerdo a la categorización del modelo demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell. Utilizando una metodología estadística de T de Student. Se concluyó que las enfermeras que trabajan en áreas críticas como intensivo y urgencias son las que manejan más estrés, por lo que se recomendó documentar y orientar al personal de enfermería a fin de promover su mayor estado de bienestar.

Mercado (2006) Estudió el Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras en el Hospital Dos de Mayo. Su objetivo fue determinar el nivel de estrés en enfermeras según dimensiones sobre el nivel de cansancio emocional. Se realizó con una muestra de 98 enfermeras asistenciales que trabajan en servicios de cirugía. Se utilizó el cuestionario de Maslach. La investigación fue descriptiva. Los resultados se procesaron de forma manual en cuadros y gráficos, se concluyó que el 12 por ciento de las personas encuestadas manejan un nivel alto de estrés, se recomendó a la institución formular e implementar estrategias encaminadas a establecer programas de apoyo y talleres sobre manejo y afrontamiento de estrés.

Morales (2011) Investigó el Sistema de Actividades de prevención del estrés laboral para la disminución de los signos de estrés en los docentes de la Universidad Tecnológica “San Antonio de Machala”. Su objetivo fue elaborar una serie de actividades que ayudaran a disminuir el estrés laboral. Su muestra fue de 39 profesores de planta de la institución. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el inventario para evaluar el estrés laboral (MBI). Es una investigación transversal con un enfoque de complementariedad entre lo cualitativo y lo cuantitativo. Se concluyó que los docentes universitarios al manejar estrés laboral perjudican la interacción con los alumnos, por lo que se recomendó realizar actividades novedosas que ayuden a disminuir los signos de estrés laboral.

Zarate (2010) Estudió los Factores determinantes del estrés laboral en los servidores públicos el caso de la Dirección Administrativa de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Tamaulipas. Su objetivo fue determinar en ese centro de trabajo las fuentes del estrés laboral. Para la muestra se tomaron 33 servidores públicos de la mencionada dirección incluyendo, jefes y personal administrativo. Se utilizaron dos instrumentos el Cuestionario de Estrés SWS-Survey y una entrevista formulada por la autora de la tesis. Es una investigación descriptiva. Utilizando una metodología estadística alfa crobach. Concluyó que en la dirección de Recursos Humanos no hay planes de prevención y control de estrés laboral, por lo que se recomendó que tomen conciencia del problema actual del estrés y que en el futuro no se convierta en un problema mayor lo cual lo pueden evitar con motivaciones al personal.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Estrés

Feldman (2005) define el estrés como la respuesta de una persona a sucesos amenazadores o difíciles.

Selye (citado en Landy y Conte, 2005) explica que el estrés es como la respuesta no específica del cuerpo humano a cualquier demanda que se le haga.

González (2006) define el estrés como una sensación de tensión tanto física como psicológica, que puede ocurrir en situaciones específicas difíciles o inmanejables.

Cruz (2002) define como una reacción o cualquier estímulo o interferencia que produce un estado de tensión y que pide un estado adaptativo por parte del cuerpo que perturba el funcionamiento normal y altera la salud mental o física, transformando así el estrés en un mecanismo de defensa del cuerpo hacia la situación de tensión, para la cual son necesarios algunos cambios fisiológicos, motores, emocionales y conductuales.

Pierre (citado en Stora, 2000) explica que el estrés es un agente externo percibido por un individuo, en un espacio, tiempo determinado, el sujeto pone en juego sus defensas mentales para enfrentarlo con los mecanismos biológicos acompañados simultáneamente del juego de las defensas mentales.

### **2.1.1 Fases del estrés**

Bosqued (2001) define tres fases del estrés la primera es la fase de Reacción de alarma en esta fase el sujeto se nota desbordado por las exigencias del entorno y comienza a experimentar taquicardia, tensión muscular, cierta dificultad para respirar, trastornos vagos y difusos en diversas partes del organismo. Segunda fase es la fase de Resistencia, acá se produce una cierta adaptación a la sobreexigencia del entorno. La tercera fase es la de Agotamiento, es la fase donde el estrés sufrido ya que es donde se unifican las dos fases anteriores y se encuentra sometido a una presión superior a sus fuerzas, se agota y se derrumba, fallando sus estrategias adaptativas, los síntomas de ansiedad se amplían tanto en número como en intensidad y duración en el tiempo.

Landy y Conte (2005) indican que las fases del estrés son tres la primera Reacción de Alarma, es la etapa de la adaptación general en la que el cuerpo moviliza recursos para hacer frente al estrés agregado. Segunda fase Resistencia, etapa del síndrome de adaptación general en la que el cuerpo le hace frente a la fuente original del estrés. Tercera fase Agotamiento, etapa del síndrome de adaptación general en la que la resistencia general cae y pueden presentarse consecuencias adversas a menos que el estrés se reduzca.

## 2.1.2 Estrés Agudo y Crónico

Escardulla (2006) El estrés puede ser agudo transitorio o crónico de larga evolución o recurrente, ambos pueden darse con carácter anticipatorio y darse tanto por circunstancias agradables como desagradables.

El estrés agudo constituye un mecanismo de alerta y/o defensa. El estrés agudo es normal forma parte de la vida diaria y si aparece de forma ocasional no entraña riesgo alguno para la salud y el bienestar.

Estrés agudo se debe a una agresión violenta pero breve, un ruido súbito, como el de una puerta al golpear, una explosión o una emoción intensa con motivo de un accidente o de una intervención quirúrgica.

De esta manera el organismo reacciona de forma rápida e intensa, aunque a menudo carecerá de consecuencias molestas debido a su corta duración, sin embargo, a veces, origina enfermedades diversas, que pueden llegar a ser dramáticas tras intervalos de tiempo variables.

Escardulla (2006) Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- ✓ Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- ✓ Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- ✓ Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.

- ✓ Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.

- ✓ Estrés Agudo Episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de casos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Escardulla (2006) Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con mucha energía nerviosa. Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

El estrés crónico es el que se repite durante meses, a veces años, aunque sea menos intenso con el tiempo puede acarrear auténticas enfermedades y con mayor frecuencia que el estrés agudo.

El estrés crónico es más relevante y puede darse en diferentes ámbitos.

- ✓ Relaciones personales: Matrimonio, hijos, separación y divorcio, muerte de un ser querido, etc.
- ✓ Cuestiones prácticas: Problemas domésticos, cambio de domicilio, presiones laborales, desempleo, problemas económicos, lesiones, enfermedades e incapacidades físicas.
- ✓ Problemas sociales: Vecinos, delincuencia en el barrio, el entorno, ruido, contaminación, transporte etc.
- ✓ Problemas laborales: En todas sus facetas, sobrecarga de trabajo, funciones del trabajador, horario laboral, política interna de la empresa, relaciones interpersonales, entorno laboral, desplazamientos, etc.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona. Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

### **2.1.3 Consecuencias del Estrés**

El estrés es un problema cada vez más recurrente en la sociedad, si bien se trata de una defensa natural del organismo ante determinadas circunstancias, lo cierto es que cuando se genera una sobrecarga de la misma, las consecuencias pueden llegar a ser nefastas.

Para Cooper (2001) Las consecuencias del estrés pueden dividirse en tres categorías: conductual, psicológica y fisiológica.

#### ✓ Consecuencias conductuales:

Entre las consecuencias conductuales del estrés laboral se pueden encontrar el ausentismo, los accidentes, el abuso del alcohol y drogas, el desempeño laboral pobre y los comportamientos improductivos incluyendo la violencia en el escenario laboral.

Smit, (1990) La influencia del estrés en el procesamiento de información ha sido ampliamente investigada. El estrés laboral tiene efectos perjudiciales sobre la memoria, el tiempo de reacción, la precisión y el desempeño de

una variedad de tarea Los individuos bajo estrés comúnmente tienen dificultades para enfocar su atención; el estrés lleva a reacciones prematuras ante los estímulos, al uso restringido de claves relevantes y al incremento de errores en tareas cognoscitivas.

✓ Las consecuencias psicológicas:

Incluyen ansiedad, depresión, el agotamiento, fatiga, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo y la propia vida, ansiedad, cambios de humor repentinos, disminución del autoestima, dificultad en toma de decisiones, cambios en el estilo de vida.

✓ Los cambios fisiológicos

En el cuerpo ocurren cuando las situaciones estresantes causan la sobreactivación del sistema nervioso simpático, la cual produce diversas clases de hormonas de estrés, cansancio, agotamiento o pérdida de energía, dolores y contracturas en la espalda, estreñimiento o diarrea, dolores de cabeza frecuentes y migrañas , hipertensión, insomnio, sofocos recurrentes, caída del cabello, malestares estomacales, subir o bajar de peso, presión de dientes o mandíbula, problemas respiratorios como asma o alergias, infartos y otros problemas coronarios.

#### **2.1.4 Estrés laboral**

Fuertes (2004) define el estrés laboral como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal.

González (2006) indica que el estrés laboral es una sensación de tensión tanto física como psicológica que puede ocurrir en situaciones específicas difíciles o inmanejables, por lo tanto las personas perciben diferentes situaciones estresantes dependiendo de factores como la edad, el nivel socio cultural, el ambiente laboral.

Cortés (2007) define el estrés laboral como el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias.

Fernández (2010) indica que el estrés laboral es la reacción física y emocional negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Mingote (2003) define el estrés laboral como el desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador.

Muchinsky (2002) La mayoría de la gente no se da cuenta de la cantidad de estrés que está padeciendo. Cuando se les pregunta si están relajados y no sienten ninguna señal obvia de tensión, la mayoría responde que no están sufriendo ningún estrés. De hecho una persona puede padecer ansiedad mental y señales físicas de un estrés no aliviado y no sentir ninguna molestia física.



Barlow (2005) A menos que se dé cuenta de la forma que soporta su estrés, es muy difícil que lo reduzca, lo maneje o lo controle. El primer paso es ser consciente de la forma en que se está respondiendo. A veces es malo que al cuerpo le sea tan fácil ignorar las sensaciones incómodas. Este es el motivo de que muchas veces no se hace caso a señales importantes que el cuerpo está intentando hacer llegar.

Avosta (2011) Los indicadores inmediatos de estrés

- ✓ Se irrita.
- ✓ Tiene ardor de estómago, lo tiene revuelto.
- ✓ Fuma más.
- ✓ No puede concentrarse.

Indicadores de estrés a largo plazo.

- ✓ Tiene dolores de cabeza.
- ✓ Sufre más resfriados de lo habitual.
- ✓ No puede dormir bien.
- ✓ Primero se vuelve reservado, luego se deprime y explota.

Se llaman indicadores o respuestas de estrés a los parámetros que permiten determinar que este existe.

Habitualmente se distinguen los indicadores neuroendocrinos, los psicológicos y los psicofisiológicos.

Ante estímulos que parezcan amenazantes, sobre todo si son de naturaleza emocional, queda dicho que el organismo reacciona activando diferentes sistemas neuroendocrinos, para prepararse para luchar o huir de la amenaza.

Esta reacción es, en principio natural y simplemente adaptativa. Pero puede tener consecuencias tremendamente negativas para la salud si se presenta con demasiada frecuencia, dura demasiado o acaba resultando inadecuada por la no utilización de los recursos puestos en juego.

Avosta (2011) El número de reacciones psicológicas asociadas al estrés es importante. Supone con frecuencia la activación o inhibición de otros mecanismos orgánicos de carácter bioquímico o fisiológico.

Hay reacciones psicológicas de cuatro tipos, según afecte.

- ✓ Al cerebro cortical: cognitivas
- ✓ Al cerebro límbico: emocionales
- ✓ Al cerebro reptiliano: somáticas
- ✓ Al conjunto comportamiento; conductuales.

Acaban afectándose unas a otras, pero las reacciones emocionales son las más importantes, de hecho más de una vez se ha llamado estrés a lo que no son sino las emociones que lo acompañan.

Las reacciones cognitivas pueden suponer, realmente formas más o menos eficaces de afrontar el estrés. Cabe señalar como las más habituales a la aceleración mental, la indecisión, la pérdida de la memoria o del sentido del humor.

Las reacciones somáticas más habituales son la fatiga, dolores diversos, problemas gástricos o cardiovasculares, el insomnio, temblores, están muy relacionadas con las emocionales y con frecuencia unas causan las otras y viceversa, emociones negativas como la depresión, la ansiedad, la frustración y la ira suelen estar asociadas al estrés. Muchos de estos aspectos somáticos no son más que los componentes de la reacción

emocional. Parece que la ansiedad se relaciona más con un estado de estrés temporal y la depresión con uno crónico.

Las reacciones conductuales pueden ser estados de nerviosismo diversos como tener tics, moverse en exceso, morderse las uñas, comer más de lo debido, fumar continuamente.

Barraza (2003) Dentro de los indicadores del estrés laboral se encuentran los siguientes.

- ✓ Competitividad grupal.
- ✓ Sobrecargas de tareas.
- ✓ Exceso de responsabilidad
- ✓ Interrupciones del trabajo.
- ✓ Ambiente físico desagradable
- ✓ Falta de incentivos.
- ✓ Tiempo limitado para hacer el trabajo
- ✓ Relaciones Interpersonales.
- ✓ Incertidumbre que genera un contrato temporal.
- ✓ Inconformidad con el nivel salarial.

### **2.1.5 Causas del Estrés Laboral**

Doval (2004) Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas, el nacimiento de un hijo, matrimonio, como negativas, pérdida del empleo, muerte de un familiar. El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

Día a día se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionarán trastornos moderados.

González Cabanach, (citado en Doval, 2004) indica que los factores estresantes en el contexto laboral son:

- ✓ Factores intrínsecos al propio trabajo.
- ✓ Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- ✓ Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. También el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Como causa del estrés laboral también se puede encontrar los estresores físicos y los psicosociales.

Landy y Conte (2005) En los primeros estudios sobre estrés laboral, los psicólogos se enfocaron en los estresores físicos y sus efectos en la experiencia de estrés y en las predisposiciones subsecuentes.

Los empleados a menudo experimentan estrés tanto en la vida laboral como en la vida personal. Es importante conocer cuáles son las fuentes de dicho estrés, con la finalidad de buscarles una solución aminorar y manejar de una mejor manera el estrés.

#### ✓ Estresores de Rol

La ambigüedad de roles, los conflictos y la carga excesiva de un rol se conocen en conjunto como estresores de rol. La noción básica detrás de los estresores del rol es que la mayoría de los puestos tiene tareas y responsabilidades múltiples o roles y es más probable que un puesto sea particularmente estresante si estos roles están en conflicto o si no están claros. La ambigüedad de roles ocurre cuando los empleados carecen de conocimiento claro acerca de qué comportamiento es el esperado en su trabajo. En estos casos, los individuos experimentan incertidumbre sobre las acciones que deben realizar para desempeñarse de manera efectiva.

El conflicto de roles ocurre cuando las demandas de diferentes fuentes son incompatibles, además de los conflictos entre distintas tareas o proyectos, el conflicto de roles también puede presentarse entre las demandas organizacionales y los valores propios o entre las obligaciones con muchos compañeros de trabajo. La sobrecarga de rol, un estresor que ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiados roles al mismo tiempo. La sobrecarga de roles puede ocasionar que las personas trabajen demasiado tiempo, incrementando su estrés y las predisposiciones subsecuentes.

## ✓ Estresores trabajo - familia

Landy y Conte (2005) Un tipo distinto de estresor del rol es el conflicto de trabajo – familia que ocurre cuando los trabajadores experimentan conflicto entre los roles que deben cumplir en el trabajo y en su vida personal. Ya que las mujeres que trabajan y las familias donde ambos trabajan se han convertido en la norma más que en la excepción, el conflicto trabajo – familia se ha convertido en una fuente común del estrés laboral.

Fuentes relacionadas con el ámbito laboral.

Las fuentes de estresores en el ámbito laboral son varias y se pueden mencionar las siguientes.

- ✓ Carga de trabajo: el hecho de tener mucho trabajo asignado y no contar con suficiente tiempo o recursos para hacerlo es un elemento estresante importante.
- ✓ La sobrecarga del rol: Se encuentra cuando las exigencias del puesto exceden la capacidad del gerente o el empleado para cumplirlas todas de forma adecuada.
- ✓ Condiciones laborales: Las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. En lo que se llama condiciones laborales, se abarca también el ambiente físico.

## ✓ Los estresores en el entorno laboral

Landy y Conte (2005) Están sujetos a la influencia de varios factores como las percepciones, las experiencias pasadas, el apoyo social y las diferencias individuales lo cual conlleva al estrés experimentado por el colaborador.

- ✓ Percepciones: Este es un proceso mediante el cual el colaborador elige, organiza, interpreta y responde a la información de lo que lo rodea. La manera en que los colaboradores perciben una situación influye la manera en que experimenta y maneja el estrés.
  - ✓ Las experiencias pasadas: Una situación se puede percibir más o menos estresante según lo familiarizado que este con la situación y según las experiencias que haya tenido antes con los estresores particulares involucrados en ella.
  - ✓ Apoyo social: La presencia o ausencia de otras personas influye en la forma en que los individuos experimentan el estrés en el lugar de trabajo y en la respuesta que presentan entre los estresores.
  - ✓ Las diferencias individuales: La motivación, actitudes, personalidad y capacidades del individuo, es decir el colaborador influyen en el grado y la naturaleza del estrés laboral que experimenta y la forma en que responde.
- 
- ✓ Principales estresores psicosociales en el trabajo.

Landy y Conte (2005) Entre los principales estresores psicosociales en el trabajo, que demandan mayor atención, se pueden encontrar sobrecarga cuantitativa y la insuficiente carga cualitativa, las expectativas de promoción en el trabajo, falta de control sobre la situación personal en el trabajo, falta de apoyo social, dificultades de información y comunicación los estresores físicos, factores de la tarea, duración del trabajo, futuro inseguro del empleo, condiciones de vida tanto en el trabajo como fuera de él, ausencia de autonomía, nuevas tecnologías y sus factores asociados, demandas del trabajo, entre muchos otros. Cabe destacar, que los estresores psicosociales relacionados con el empleo son complejos y numerosos y conllevan con frecuencia distintas perspectivas respecto de las necesidades



de los trabajadores, lo que favorece la aparición de estrés y de sus consecuentes problemas de salud.

Factores que causan estrés.

✓ Factores Ambientales

Landy y Conte (2005) Los factores ambientales merecen una gran atención y un estudio a nivel psicológico tanto como ergonómico pues influyen grandemente en la salud laboral.

Dentro de los factores físicos se pueden mencionar los siguientes:

✓ Ruido:

Se suele definir como todo ruido no deseado. Un ruido muy fuerte o de larga permanencia puede causar una disminución o deterioro considerable de la capacidad auditiva. La exposición constante al ruido puede tener repercusiones fisiológicas, entre las que se pueden mencionar las siguientes: Estrés, aumento de ritmo cardiaco, aceleración del ritmo respiratorio, opresión en los vasos sanguíneos, disminución en la digestión, reducción de la actividad cerebral, por consiguiente disminución de la atención y la concentración.

✓ Iluminación:

Contar con la iluminación adecuada facilita en gran manera el realizar trabajos que exijan un esfuerzo visual, contando con un ambiente iluminado adecuadamente el colaborador podrá mantener la atención y evitará fatiga, errores y tensión. Cada tipo de tarea requiere de iluminación concreta y específica. La iluminación es un estresor que no es controlado. Si este

estresor es constante, incluso puede repercutir fisiológicamente de la siguiente manera: Irritación en los ojos, fatiga o cansancio ocular, dolores de cabeza, deslumbramiento por reflejos de luz reflejado sobre el monitor u otro objeto, accidentes como golpes, resbalones, tropiezos, entre otros.

✓ La vibración:

Pérez (2002) El término vibración comprende todo movimiento transmitido al cuerpo humano por estructuras sólidas; capaces de producir un efecto nocivo o cualquier tipo de molestia. Se entiende por vibraciones el movimiento oscilatorio de las partículas de los cuerpos sólidos respecto a una posición de referencia.

La exposición a las vibraciones se divide en dos grupos:

- ✓ Sobre la totalidad del cuerpo: Estas vibraciones provocan alteraciones hormonales; afecta el sistema endocrino, así como afecciones en el sistema nervioso, lo que conlleva a una pérdida de reflejos.
- ✓ Vibraciones globales de todo el cuerpo: Es decir, sobre las partes que se manipulan en una máquina o que se sostienen. Las frecuencias elevadas en la zona del codo, manos, dedos y muñeca causan lesiones osteomusculares, nerviosas y vasculares.

La vibración en el trabajo no solo llega a ser molesto, también tiene efectos desagradables y tiene implicaciones negativas para el bienestar psicológico de los colaboradores expuestos a ellas.

✓ Temperatura:

La temperatura puede llegar a afectar al colaborador por dos razones, por el exceso de temperatura; así como por defecto; es decir temperaturas muy bajas. La temperatura en sus extremos exige un esfuerzo continuado de atención para no cometer errores. Trabajos que requieren decisiones críticas o discriminaciones finas son afectados en términos negativos por el exceso de calor. La destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura siendo causa de accidentes.

✓ Toxicidad:

Los ambientes contaminados y los productos tóxicos generan una tensión que funciona como estresor y puede generar riesgos de accidentes e insatisfacción.

✓ Higiene:

La suciedad, los malos olores, un lugar con polvo, con desorden, carente de ventilación, sin áreas de descanso, poco mantenimiento a los sanitarios, son aspectos que producen insatisfacción, irritación, frustración en los colaboradores, lo que conlleva a generar estrés.

✓ Condiciones climatológicas:

Las condiciones climáticas molestas afectan al bienestar físico, a la moral, a la motivación y aumentan la vulnerabilidad a los accidentes

✓ El espacio físico para el trabajo:

La falta de espacio físico, el tamaño excesivo de los espacios de trabajo; espacios inadecuados de los mismos a las condiciones de trabajo y a los operadores que allí trabajan puede ser un estresor importante en el trabajo. El diseño de los espacios de trabajo siempre se deben tener en cuenta y no sólo como cuestión de racionalización de los procesos industriales o como imagen de la empresa, sino pensando que es un elemento no principal pero si relevante de insatisfacción en el trabajo.

Pérez (2002) La disposición de los espacios de trabajo es un estresor que fundamentalmente se vincula a situaciones de hacinamiento, aislamiento y coactividad, aunque otras variables de disposición espacial son fuente de insatisfacción, irritabilidad y menor rendimiento.

✓ Conflicto y ambigüedad de roles:

El conflicto de roles se refiere a las distintas expectativas o exigencias impuestas a una persona en el trabajo que llegan a ser excesivas. La ambigüedad de roles se presenta cuando un empleado no esta seguro de cuáles son sus obligaciones y responsabilidades del trabajo asignado.

✓ Desarrollo de carrera:

Los principales estresores se derivan de la planeación y el desarrollo de carrera; incluye la seguridad en el empleo, las promociones, transferencias y oportunidades de desarrollo.

✓ Relaciones interpersonales:

Los equipos de trabajo tienen un enorme efecto en el comportamiento de los colaboradores. Las buenas relaciones en el trabajo tanto con pares como con subordinados y superiores son aspectos cruciales de la vida de la

organización y ayudan al empleado a alcanzar las metas personales y organizacionales.

Cuando las relaciones son malas, puede llegar a provocar un fuerte estrés. La naturaleza de las relaciones con otros influye en la respuesta que presentan los empleados entre otros estresores. Es decir las relaciones interpersonales pueden ser fuente de estrés o de apoyo social que ayuda a los empleados a soportar los estresores.

✓ Agresión en el lugar de trabajo:

Las agresiones en el ambiente laboral son una inquietante fuente de estresores. Dentro de estos se pueden mencionar: el mobbing, el acoso sexual, la violencia en el lugar de trabajo y la agresión contra la organización.

### **2.1.6 Efectos del Estrés Laboral en la Organización**

Las investigaciones sobre los antecedentes organizacionales del estrés se dirigen por lo general hacia la comprensión de cómo induce el estrés los factores de amplia base y los abstractos, inducen el estrés. Brenner y Mooney (1983) (citado en Muchinsky 2002). Examinaron la relación entre las condiciones económicas; como el crecimiento económico, la inestabilidad y los niveles de desempleo y los indicadores sociales de salud como las enfermedades y muertes, las variables se examinaron en lo que se referían a relaciones retardadas, es decir cambios en las condiciones económicas que producen cambios en la salud.

Doval (2004) El estrés puede ser benéfico o dañino para el desempeño laboral, dependiendo de su nivel, desde el punto de vista positivo cuando no hay presión y retos laborales; el desempeño tiende a ser bajo.

A medida que el estrés se incrementa, el desempeño tiende a elevarse, debido a que este ayuda a una persona a ocupar recursos para cubrir sus necesidades y sus requerimientos de trabajo. El estrés constructivo es un sano estímulo que alienta a los empleados a responder a desafíos. La presión alcanza un nivel que corresponde aproximadamente a la capacidad máxima de desempeño diario de una persona. En este punto, el estrés adicional no tiende a producir mejoras. Si el estrés es excesivo, se convierte en una fuerza destructiva. El desempeño laboral comienza a descender en algún punto ya que el estrés excesivo interfiere en el desempeño.

Umbral del estrés: Dos importantes factores contribuyen a determinar los diferentes efectos del estrés en el desempeño laboral de los empleados. La vulnerabilidad de los trabajadores al estrés está en función de agentes estresantes tanto internos, organizacionales, como externos, no laborales. Uno de los factores internos es el umbral del estrés de un empleado, el nivel

de agentes de estrés, frecuencia y magnitud, que la persona puede tolerar antes de que ocurran sensaciones negativas de estrés que afecten adversamente el Desempeño laboral. Algunas personas tienen un umbral bajo, lo que significa que el estrés es de alteraciones relativamente pequeñas en sus rutinas de trabajo; provoca en ellas una reducción en el desempeño. Otras tienen un umbral alto, lo que les permite mantenerse relajadas, tranquilas y productivas durante más tiempo en las mismas condiciones.

Slocum (2009) Ve que los efectos positivos y negativos del estrés son más evidentes en la relación entre el estrés y el desempeño, en los niveles bajos de estrés, los empleados tal vez no estén lo bastante atentos, desafiados o involucrados como para producir su mejor desempeño. Con niveles excesivos de estrés los empleados se sienten demasiado agitados, alterados o amenazados como para desempeñar bien su trabajo. Un empleado que considera que ha recibido un trato injusto ya sea que su sentimiento este justificado o sea resultado de una racionalización autocomplaciente también podría observar conductas agresivas en contra de la organización, en ocasiones la persona considera que agredir a la organización es una forma de tomar represalias contra su gerente o los gerentes de niveles más altos.

Santibañez (2007) El que los colaboradores tengan estrés puede causar que la empresa tenga ciertos problemas como los siguientes.

- ✓ Alto riesgo de accidentes del trabajo.
- ✓ Alto riesgo de errores en el trabajo.
- ✓ Alto riesgo de menor productividad de el o los trabajadores afectados.
- ✓ Alto riesgo de conflictos con trabajadores afectados.
- ✓ Alto riesgo de disminución de eficiencia en el trabajo.

### **2.1.7 Prevención y manejo del Estrés Laboral**

Cooper (1988) La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

#### ✓ Atención Individual del Problema

Cooper (1988) Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.



Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas.

Los Psicólogos de la salud en el trabajo dividen a la reducción y manejo del estrés en tres categorías principales: Prevención primaria, secundaria y terciaria.

- ✓ Estrategias de Prevención Primaria.

Cooper (1988) Son las estrategias de prevención del estrés que tiene como objetivo modificar o eliminar los estresores en el ambiente laboral. Estas intervenciones son la aproximación más proactiva y preventiva al manejo del estrés. Su objetivo es el de alterar los ambientes de trabajo, tecnologías o estructuras organizacionales.

- ✓ Entre las aproximaciones se encuentran:

- ✓ Rediseño de la tarea a realizar o del ambiente de trabajo.
- ✓ Descripciones de puestos más claras.
- ✓ Modificación o cambio de patrones conductuales.
- ✓ Reestructuración cognitiva.
- ✓ Establecimiento de horarios más flexibles.

- ✓ Estrategias de Prevención Secundaria:

Son las estrategias que consisten en modificar las respuestas a las demandas o estresores inevitables, por lo cual se dice que están dirigidas a la respuesta. Aquí se evalúa la experiencia del estrés, más que el estrés o a los estresores, su rol principal es el de controlar los daños producidos por el estrés no manejado adecuadamente.

De acuerdo a Cooper (1988) El enfoque de las estrategias de prevención secundaria va hacia las emociones, las cuales pueden buscar reducir la respuesta emocional hacia el estresor, logrando así, la evitación, reducción o desvío del estresor. Estas estrategias no necesitan de capacitación especial, pueden ser inducidas de manera formal por medio de un programa, como lo son las capacitaciones de manejo del estrés.

Entre las estrategias o métodos secundarios de manejo del estrés se encuentran:

- ✓ Técnicas de relajación
- ✓ Bio realimentación
- ✓ Promoción de apoyo social en trabajo

- ✓ Estrategias de Prevención Terciaria:

Son las estrategias dirigidas a sanar los efectos negativos de los estresores. Es decir, va dirigida al síntoma.

Las estrategias terciarias incluyen:

- ✓ Programa de asistencia para los empleados
- ✓ Servicios médicos
- ✓ Psicoterapia individual
- ✓ Asesoría de carrera

Originalmente los programas de asistencia para los empleados fueron creados por algunas organizaciones para detectar y controlar problemas de alcohol o drogas, conforme el transcurso del tiempo y al ver que las demandas de trabajo aumentaban, así como los niveles de estrés, las organizaciones decidieron incluir en sus programas intervenciones para el

manejo del estrés laboral. Estos programas incluyen alguna forma de apoyo para el control del estrés laboral, así como dificultades externas al trabajo. Debido a que los programas de asistencia tienen como objetivo tratar las consecuencias del estrés a largo plazo, estos no deben ser la única estrategia utilizada por las organizaciones para la prevención y manejo del estrés laboral.

El estrés no puede ser evaluado de forma aislada, debe tenerse en cuenta para su estudio y evaluación todos los elementos que de una u otra forma pueden afectar al individuo, en este sentido habrá que tener en cuenta los factores personales, interpersonales, de la organización.

### **2.1.8 Retcambio y Estrés Laboral**

Santos (2006) El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre que hacer para afrontar este problema.

Retcambio es como un mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres. La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo. Es por eso que la aplicación del retcambio trae como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen distrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.

Santos (2006) El retcambio provee una serie de herramientas para que cada persona pueda en un primer paso conocer sus debilidades y potencialidades para luego encaminarse en el proceso de búsqueda y aprendizaje de nuevas competencias y trayendo consigo cambios en sus

mapas mentales ya que estas son las principales causantes del estrés y el bajo desempeño laboral permitiendo hacer frente a todo tipo de situaciones estresantes.

## 2.2 Ventas

Rodríguez (2002) La evolución histórica de las empresas guarda estrecha relación con el progreso de los pueblos los diversos tipos de empresas presentados a través de los siglos son resultado de las necesidades económicas y sociales de la humanidad en las diferentes etapas que constituyen su ruta hacia formas más adecuadas de progreso.

La dirección de ventas pertenece a la función marketing o comercial. Constituye sin duda algo más que una función, al menos al viejo estilo fayoliano, función técnica, comercial, financiera, contable, seguridad y administración, prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

La organización proporciona el apoyo estructural que permite actuar de una forma racional y económica. La fuerza de ventas es la acción misma, es el aporte dinámico que convierte en realidad toda la investigación y preparación anteriores. El director de ventas realiza sus objetivos por medio de unas actividades que básicamente se pueden agrupar en tres áreas, la estrategia, la gestionaría y la de control

Artal (2009) El jefe de ventas de éxito dominará el producto y su precio, conociendo a fondo todo lo que ambos dan de sí, conocerá la distribución maximizando la rentabilidad satisfaciendo muy ampliamente al consumidor, todo ello a través generalmente de su equipo.

## 2.3 Administración

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Suarez (2005) Define la administración como la integración dinámica y óptima de las funciones de planeación, organización, dirección y control para alcanzar un fin grupal de la manera más económica y el menor tiempo posible. Es el arte de lograr que se hagan ciertas cosas a través de las personas

Es una ciencia compuesta de principios, técnica y práctica, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales. Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar metas establecidas.

Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control de diversas actividades desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, con el uso de personas y otros recursos, el grupo dirige sus acciones hacia metas comunes, implica la aplicación de técnicas mediante los cuales un grupo principal de personas coordinan las actividades de otras.

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Existirá diferencia en el estrés laboral que presenta el personal del área de ventas comparado con el personal del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos?

#### 3.1 Justificación

El estrés laboral es uno de los grandes problemas con los que se encuentran las organizaciones ya que afecta a los colaboradores no importando el área donde laboren y de esta forma influye en el desempeño de sus labores, lo cual afecta de gran manera a la organización ya que al momento que los colaboradores no tengan un desempeño adecuado repercute en las ventas y por ende en la empresa en general. Por lo tanto determinar el estrés laboral en los colaboradores y la manera adecuada de tratarlo es parte fundamental de la labor del psicólogo industrial.

#### 3.2 Objetivos

##### 3.2.1 General

- ✓ Determinar la diferencia de estrés laboral en los colaboradores del área de ventas y administración.

##### 3.2.2 Específicos.

- ✓ Determinar el estrés laboral de los colaboradores de Ventas.
- ✓ Identificar el estrés laboral de los colaboradores de Administración.
- ✓ Determinar si hay diferencia en el estrés laboral en los departamentos.



### **3.3 Hipótesis de investigación.**

Hi. Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en el estrés laboral cuando se comparan los colaboradores del área de Ventas con los del área de Administración.

Ho. No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en el estrés laboral cuando se comparan los colaboradores del área de Ventas con los del área de Administración.

### **3.4 Variables**

- ✓ Variable independiente: Personal del área de ventas y de administración de la organización.
- ✓ Variable dependiente: Estrés Laboral

#### **3.4.1 Definición Conceptual de variables.**

- ✓ Variable independiente: Personas que se dedican a la venta y a trabajos administrativos siendo su trabajo la relación con el público y así mismo contribuir a las metas de la organización.
- ✓ Variable dependiente: Estrés laboral se define como la sensación de tensión tanto física como psicológica que puede ocurrir en situaciones específicas entre el sujeto y el entorno y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante.

#### **3.4.2 Definición operacional de variables**

- ✓ Variable independiente: Son las personas que laboran en el área de ventas y administración de la organización.

- ✓ Variable Dependiente: El estrés laboral se midió por medio del test Escalas de Apreciación del Estrés.

### **3.5 Alcances y limites**

- ✓ Ámbito geográfico: San José Pinula
- ✓ Ámbito temático: Estrés laboral en colaboradores de una empresa dedicada a las ventas.
- ✓ Ámbito Temporal: Marzo a mayo 2012
- ✓ Ámbito Personal: Personal de ventas y administración
- ✓ Ámbito institucional: Empresa dedicada a la venta de electrodomésticos.

### **3.6 Aportes**

El presente estudio sirve como contribución al área de la investigación ya que aporta información significativa sobre el estrés laboral en el área de ventas y administración.

Así mismo sirve de soporte para futuras investigaciones para utilizarla como antecedente a próximos estudios de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1 Sujetos**

Los sujetos que conforman parte de este estudio son trabajadores del área de ventas y administración, de ambos géneros, entre las edades de 20 a 60 años, todos empleados de la Empresa dedicada a la venta de electrodomésticos.

La técnica de muestreo que se utilizó fue aleatoria simple y fue constituida por 80 empleados, 40 del departamento de ventas siendo 21 mujeres y 19 hombres, así mismo empleados del área administrativa 15 mujeres y 25 hombres.

#### **4.2 Instrumento**

Para medir las variables de la investigación se utilizó el test psicológico EAE Escalas de Apreciación del Estrés, el test pretende conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto, apreciar la intensidad con que han vivido o vive los sucesos y conocer si esos acontecimientos han dejado de afectarle o si le afectan en la actualidad, con los resultados obtenidos en el test la empresa puede darse cuenta que es lo que ocasiona estrés en los colaboradores para que de esta forma poder tomar las medidas necesarias, el test esta conformado por la escala S que consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto, trabajo en sí mismo, contexto laboral, relación del sujeto con el trabajo, las cuales tienen una columna de intensidad para conocer cuanto afecta o afecto al individuo la situación que le provocó estrés, siendo 0 es

nada, 1 poco, 2 mucho, 3 muchísimo, la a si todavía les esta afectando la p si les ha dejado de afectar o apenas le afecta. Siendo los autores J.L Fernández Seara y M. Mielgo Robles (2006).

### **4.3 Procedimiento**

- ✓ Seleccionado el tema de investigación, se solicitó a decanatura de la facultad de psicología la autorización para realizar el trabajo de tesis y se nombra un asesor.
- ✓ Obtenida la autorización tanto en la Universidad como en Almacenes de Todo Para Ti, se procedió a realizar el trabajo de investigación, se recolecto información relacionada con el tema tanto de investigaciones nacionales como internacionales, se procedió a definir el problema y se establecieron objetivos y se formularon hipótesis.
- ✓ En la recolección de los datos se llevaron a cabo los siguientes pasos:
- ✓ Se eligió el test.
- ✓ Se solicito la colaboración del personal de ventas y administración de la empresa.
- ✓ Con los resultados estadísticos se realizó el análisis de diferencia de medias con la prueba T de Student, la cual se utiliza para investigaciones de dos grupos.

## **4.4 Diseño de Investigación**

### **4.4.1 Tipo de Investigación**

Es una investigación descriptiva. La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que se someta a un análisis, esto quiere decir que mide, evalúa o

recolecta datos sobre diversos conceptos o variables de dos grupos estadísticos.

#### **4.4.2 Método Estadístico**

Para obtener los resultados estadísticos se utilizó el estadístico T de Student que es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis inferencial de los resultados de Estrés Laboral en el personal del área de ventas y administración.

Cuadro No. 1

#### ESTRÉS LABORAL

Población	N	Media	T	Valor T Critico	Aceptación de Hipótesis	
					Hi	Ho
					Personal de Ventas	40
Personal de Administración	40	26.475				

Fuente: test Escalas de Apreciación del Estrés

En vista que la T obtenida (-1.69) es mayor que la T Critica (1.66) se acepta la hipótesis de investigación que dice.

Existe una diferencia estadísticamente significativa 0.05%, en los colaboradores del área de ventas.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber aplicado la prueba correspondiente a la muestra estudiada se pudo concluir. Respecto al estrés laboral que si existe diferencia estadísticamente significativa. Se determinó que la media que corresponde al grupo de colaboradores del área de ventas (33.38) es mayor que la media del área administrativa (26.48). Es importante hacer notar que la diferencia es mínima entre las muestras y que ambos grupos presentan estrés laboral. Predominando este en los colaboradores de Ventas.

En contraste con los estudios citados en antecedentes se hace mención a Tabin (2007). El estudio pretendía encontrar los factores que producen estrés en ambos grupos. Concluyó que ambos grupos sometidos al estudio padecen un nivel alto de estrés laboral. Se recomendó a la organización implementar acciones correctivas para aminorar el estrés laboral en sus colaboradores. La similitud que se encuentra en este estudio en relación al estrés laboral indica que ambos grupos muestran estrés.

López (2009) En su estudio pretendía investigar la relación entre el estrés laboral y la salud de los trabajadores. Concluyó que el estrés no ha provocado en los trabajadores problemas de salud. Se recomendó desarrollar un plan de actividades que contribuya a mantener un equilibrio entre estrés y la salud de los trabajadores.

No se encontró ningún estudio donde se hiciera una comparación sobre estrés laboral entre personal de ventas y administrativo específicamente.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- 7.1** Se acepta la hipótesis de Investigación ya que el valor estadístico de t fue de -1.69 siendo este mayor al valor crítico de 1.66.
  
- 7.2** Los colaboradores del área de ventas fueron los que demostraron tener mayor estrés laboral. Conforme a los resultados que dio la prueba de Escalas de Apreciación del Estrés donde se evaluó trabajo en sí mismo, contexto laboral, relación del sujeto con el trabajo.
  
- 7.3** La diferencia que existe en el área administrativa sobre el área de ventas en estrés laboral es mínimo. Por lo que ambos grupos presentan estrés laboral.



## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

- 8.1** Proporcionar a los colaboradores del área de ventas que fueron los que según la hipótesis de investigación los que tienen mayor estrés laboral, una capacitación sobre técnicas de manejo de estrés.
  
- 8.2** Utilizar el estudio de la comparación del Estrés laboral en colaboradores de Ventas y administración, en las investigaciones relacionadas con el mismo ya que será de utilidad y apoyo a futuras indagaciones.
  
- 8.3** Que el departamento de Recursos Humanos implemente talleres sobre las técnicas de manejo de estrés y que los mismos se proporcionen trimestralmente a los colaboradores de la organización en general, para disminuir los índices de estrés laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros

- ✓ Artal, Manuel. (2009). Dirección de ventas organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. (8ª edición). Madrid: Editorial Esic
- ✓ Avosta, José. (2011). Aprender a liberar la presión gestión del estrés como entenderlo como controlarlo y como sacarle provecho. (1ª edición). España: Profit
- ✓ Barlow, Janelle. (2005) Gestión del estrés. Como vencer los obstáculos y mejorar su actitud y calidad de vida. (3ª edición). España: Gestión 2000
- ✓ Barraza Macías, Arturo. (2003) El Estrés. (1ª edición). México: Plaza y Valdez
- ✓ Bosqued, Marisa. (2005). Como combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral. (2ª edición). España: Gestión 2000.
- ✓ Cooper, C, Sloan, S y Williams, S. (2001). Stress: Occupational Stress Indicator. ( 3ª edición). Canadá: NFER-Nelson Windsor.
- ✓ Cortes, José. (2007). Técnicas de Prevención de riesgos laborales. (9ª edición). Madrid: Editorial Tebar
- ✓ Cruz, Abel. (2002). Nervios, estrés e insomnio: Un tratamiento Naturista (1ª edición). México: Selector
- ✓ Doval, Gregorio. (2004). Efectos negativos del estrés en el trabajador. (1ª edición). Madrid: Ediciones Nowtilus.
- ✓ Escardulla, Carlos. (2006). Fobias estrés y pánico. (1ª edición). Buenos Aires: Editorial Kier

- ✓ Feldman, Robert. (2005). Psicología con aplicaciones en países de habla hispana. (6ª edición). México: McGraw-Hill Interamericana
- ✓ Fernández, Ricardo. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. (1ª edición). San Vicente Alicante: Editorial Club Universitario
- ✓ Fuertes, Carlos. (2004). Acoso Laboral Mobbing Psicoterrorismo en el trabajo. (1ª edición). España: Ediciones Arán
- ✓ González, Manuel. (2006). Manejo del estrés. (1ª edición). España: Innovación y Cualificación.
- ✓ Landy, Frank. Y Conte, Jeffrey. (2005). Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional (1ª edición en español). México: McGraw-Hill.
- ✓ Mingote, José. (2003). Estrés en la enfermería el cuidado del cuidador. (1ª edición). España: Díaz de Santos
- ✓ Muchinsky, Paul. (2002). Psicología Aplicada al trabajo. (6ª edición). México: Thomson Learning
- ✓ Peiro, J. (1992). Desencadenantes del estrés laboral (1ª edición). España: Editorial Udem
- ✓ Pérez, José. (2002). Creando Organizaciones Saludables. (1ª edición). Madrid: Editorial Thomson
- ✓ Rodríguez, Joaquín. (2002). Administración de pequeñas y medianas empresas. (5ª edición). México: Económico
- ✓ Santibañez, Ibcia. (2007). Jornada Laboral Flexibilidad Humana en el Trabajo y Análisis del Trabajo Pesado. (1ª edición). Madrid: Editorial Díaz Santos
- ✓ Santos, José. (2008). La ruta un mapa para construir futuros. (2ª edición). Usa: Acción Consultores
- ✓ Slocum, Hellriegel. (2009). Comportamiento Organizacional. (12ª edición). Mexico: Editorial Cengage learning

- ✓ Smit, Wanderley (1990). Salud Mental y Trabajo. (1ª edición). México: Plaza y Valdés
- ✓ Stora, Jean. (2000). El estrés. (1ª edición). México: Publicaciones Cruz
- ✓ Suarez, Carlos. (2005). Administración de empresas constructoras. (2ª edición). México: Editorial Limusa

## TESIS

- ✓ Cárdenas, V. (2007). Escala de Estrés en trabajadores. Tesis de la Universidad Rafael Landivar de Guatemala.
- ✓ Ceballos, M. (2006). Estrés del personal de enfermería que labora en un centro ambulatorio de atención privada. Tesis Universidad Central de Venezuela.
- ✓ Citan, Lidia. (2011). Relación entre estrés laboral y género. Tesis de la Universidad Rafael Landivar de Guatemala.
- ✓ Lastreto, P. (2000). El impacto del estrés en el desempeño laboral. Tesis Universidad Rafael Landivar de Guatemala.
- ✓ López, M. (2009). Relación entre el estrés laboral y la salud de los trabajadores de la planta central de una industria papelera de la ciudad capital. Universidad Rafael Landivar de Guatemala.
- ✓ Maulhardt, G. (2007). Eficacia del programa anti –estrés laboral (ANESTLA) en personal administrativo. Tesis de la Universidad Rafael Landivar de Guatemala.
- ✓ Mercado, Giovanna. (2006). Nivel de estrés laboral en enfermeras en el hospital nacional dos de mayo. Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú.
- ✓ Morales, Ruth. (2011). Sistema de actividades de prevención del estrés laboral para la disminución de los signos de estrés en los

docentes de la Universidad Tecnológica San Antonio de Machala.  
Tesis de la Universidad Tecnológica de Ecuador.

- ✓ Tabin, G. (2007). Determinación del nivel de estrés laboral y factores laborales que lo producen en supervisores y jefes de una empresa que se dedica a la producción y venta de bicicletas. Tesis de la Universidad Rafael Landívar.
- ✓ Zarate, T. (2010). Factores determinantes del estrés laboral en los servidores públicos el caso de la dirección administrativa de la secretaria general del Gobierno del estado de Tamaulipas. Tesis de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

## EGRAFÍAS

- ✓ Campos, M. (2010). Causas y Efectos del Estrés Laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres.laboral/causas-estreslaboral.shtml>
- ✓ Soto, L. (2009). Concepto de Administración. Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoDeAdministracion>
- ✓ Miller, L. (2011). Los distintos tipos de estrés. Disponible en: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

## ANEXO

### FICHA TÉCNICA ESCALAS DE APRECIACION DEL ESTRÉS

**Administración:** Grupal e individual

**Duración:** Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.

**Aplicación:**

Adultos desde 18 a 85 años.

**Asignación:**

- a) Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
- b) Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
- c) Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

**Material:**

Lápices, lápices de reserva, hoja de instrucciones, hoja de respuestas.

**Autores:** J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles.