

**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
PLAN FIN DE SEMANA**

**“EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL MANEJO INADECUADO DEL ESTRÉS  
LABORAL, EN LA EMPRESA DE POSTAL BOX, S.A. EN EL ÁREA DE SERVICIO AL  
CLIENTE”**



**LISSBETH ZIOMARA MÉNDEZ GONZÁLEZ**

**Guatemala, Junio del 2,008**

**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
PLAN FIN DE SEMANA**

**“EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL MANEJO INADECUADO DEL  
ESTRÉS LABORAL, EN LA EMPRESA DE POSTAL BOX, S.A. EN  
EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE”**



**TESIS PRESENTADA  
POR:**

**LISSBETH ZIOMARA MÉNDEZ GONZÁLEZ**

**Previo a Optar al Grado Académico de  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
Y el Título Profesional de  
PSICÓLOGA INDUSTRIAL**

**Guatemala Junio del 2,008.**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD Y TRIBUNAL  
QUE PRACTICO EL EXAMEN DE TESIS**

**DECANO DE LA FACULTAD:**            **Dr. Carlos Enrique Ramírez Monterrosa**

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

**PRESIDENTE TRIBUNAL**

**EXAMINADOR**                            **Lic. Pablo Francisco Gutiérrez Aquino**

**SECRETARIO:**                            **Licda. Flora Amelia Zea Belchelf**

**VOCAL:**                                    **Licda. Olga Evelia Carolina Funes Enríquez**

**ARTICULO 8°. 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.

**INDICE**

Introducción.....	01
Capitulo I	
Marco Conceptual	
A. Antecedentes.....	03
B Justificación.....	05
C Determinación del problema de investigación.....	06
D Delimitación del problema.....	06
D.1  Ámbito Geográfico.....	06
D.1.1  Ámbito Institucional.....	06
D.1.2  Ámbito Personal.....	06
D.1.3  Ámbito Temporal.....	07
Capitulo II	
Marco Teórico	
A. Estrés.....	08
A.1 Condiciones físicas determinadas en el puesto de trabajo.....	08
A.2 Las características temporales del trabajo.....	09
A.3 La demanda del trabajo.....	09
A.4 El Nivel Ocupacional.....	09
B. Estrés Y Los Factores Endógenos.....	10
C. Factores Exógenos.....	11
C.1 Vida Familiar.....	11
C.2 Entorno Cultural y Social.....	11
C.3 Contexto Socioeconómico.....	11
D. Modelo De Ajuste Entre Individuo Y Ambiente Laboral.....	13
E. Modelo Conceptual De Mattesson E Ivancevich.....	16
F. Estrés Orgánico.....	17
<i>F.1 Reacción De Alarma.....</i>	<i>18</i>
<i>F.2 Etapa De Resistencia.....</i>	<i>19</i>
F.3 Etapa De Agotamiento.....	20
G. Estrés Biopsicosocial Y Su Afrontamiento.....	23
H. El Síndrome De “Burnout”.....	24
I. El Estrés Laboral.....	26
<i>I.1 ¿Como Afecta El Estrés Laboral Al Ser Humano?.....</i>	<i>27</i>
I.2 Los Factores Psicosociales Del Estrés.....	29

<i>1.3 Tipos De Estrés Laboral</i> .....	30
<i>1.4 El Estrés Episódico</i> .....	30
<i>1.5 El Estrés Crónico</i> .....	30
J. Prevención Y Manejo Del Estrés Laboral.....	31
Capitulo III	
Marco Metodológico	
A. Objetivo General.....	33
B. Objetivo Específico.....	33
C. Hipótesis.....	33
C. 1 Variable dependiente.....	33
C. 2 Variable independiente	
D. Método estadístico.....	34
E. Población y muestra.....	34
F. Análisis Muestral.....	34
G. Instrumentos.....	35
Capitulo IV	
Análisis E Interpretación De Resultados	
A. Gráficas estadísticas .....	36
B. Presentación ordenada de los resultados.....	41
Capitulo V	
Marco Operativo	
A. Técnicas de recolección de datos.....	42
A.1. Fuente Directa.....	42
A.2.Trabajo de campo.....	43
Capitulo VI	
Conclusiones y Recomendaciones	
A. Conclusiones.....	44
B. Recomendaciones.....	45
C. Bibliografía.....	46
Anexos	
ANEXO 1: Instrumento (Encuesta por cuestionario).....	48
ANEXO 2: Cronograma.....	50
ANEXO 3: Glosario o Generalidades.....	51

## **INTRODUCCIÓN**

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y de nuestro espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

La investigación que a continuación se presenta, sobre los diferentes estresores que se manifiestan dentro del área del servicio al cliente en la empresa de Postal Box, S.A. Siendo estos hechos o situaciones del ambiente positivo o negativo a los que se enfrentan en su área laboral, creando una sobre carga que impide que se puedan desarrollar

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales, la salud mental y física de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los mismos.

Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad mas representativa de los últimos años: “el estrés laboral”.

Con base en lo anterior, la presente investigación pretende mostrar que las condiciones del trabajo tienen un papel importante en el desarrollo laboral y que si no se tiene el cuidado necesario de estos factores se puede provocar el estrés laboral, lo cual se debe reducir los efectos de dichas condiciones estresantes para lograr un equilibrio entre el trabajo, la vida familiar y personal.

Para una mejor comprensión la investigación se compone de:

Un Marco conceptual, donde se anotan las observaciones que se realizaron en la empresa de Postal, Box S.A. y los diferentes estresores manifestados en los trabajadores.

Un Marco Teórico en el que se tomó bibliografía especializada con el objeto de determinar lo más importante de los aportes informativos y teóricos sobre el tema del estrés laboral.

Un Marco Metodológico para especificar el objetivo general y específico de la investigación, representando la población y muestra que se observó para lograr dicho estudio en la empresa de Postal Box.

Un Marco Operativo donde se muestra las fuentes directas e indirectas que se realizaron para lograr los datos para la recolección real y estudio de campo para evaluar el estrés laboral.



## CAPITULO I

### MARCO CONCEPTUAL

#### A. ANTECEDENTES

La empresa **Objeto de estudio** es una empresa guatemalteca enfocada a prestar servicio al cliente, ofrece soluciones integradas a las necesidades en transporte, aduanas, almacenaje y distribución. Cuenta con una red mundial de agentes lo que permite contar con la cobertura ,necesaria para atender las diferentes necesidades de empresas y clientes individuales prestando la diversidad de servicios como lo son , envió de cartas, paquetes grandes y pequeños, atendiendo con eficiencia tanto empresas con necesidades de una logística local, como aquellas con requerimientos internacionales. Posee más de 20 años de experiencia en la industria de transporte, almacenaje y distribución, dedicados y enfocados a satisfacer las exigencias y necesidades de aquellos que lo soliciten. Cuenta con 150 personas brindando los servicios mencionados.

- Se considera que el estrés laboral que se produce dentro de la empresa es consecuencia de las demandas por el servicio que se brinda al cliente que debe ser eficiente debido a que se envían paquetes de diferentes magnitudes tanto al interior como al exterior de la República en un lapso de 12 horas. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. Se ha indicado que el término estrés ya fue empleado a partir del siglo XIV para referirse a aflicción por ejemplo cuando se quieren realizar a corto plazo esto

plazo esto podría implicar que el estresor del ambiente se mantenga tenso y de igual manera se desarrolle en los colaboradores.

La motivación de estudio acerca del estrés que se maneja dentro de la empresa fue muy evidente debido que los colaboradores mostrando los síntomas a diario especialmente por las tardes afectando de manera directa al momento de hacer las solicitudes para dar efecto a los pedidos de paquetes solicitados por la tarde en el departamento de servicio al cliente, por lo que al ver la oportunidad de ayudar a los colaboradores y supervisores se propuso que existan diferentes medios para lograr que éste se maneje de una manera positiva para dar un equilibrio emocional y a la vez una estabilidad desde diferentes puntos de vista, buscando un beneficio no solo de manera individual sino general que sea positivo para que los síntomas físicos sean menos frecuentes debido al estrés que se observo por el trabajo . Por medio de las entrevistas realizadas (ver anexos) haciendo énfasis en cuáles eran los síntomas que tenían al finalizar el día, algunos colaboradores opinan sobre la necesidad de que el departamento de Recursos Humanos intervenga para crear un programa para la prevención del estrés colaborando para que los factores de éste puedan ser manejados en forma equilibrada para lograr un ambiente agradable sin que se afecte su salud física y mental.

## B JUSTIFICACION

Hoy en día se habla mucho sobre el estrés, de su carácter de colectividad en cuanto al impacto y de los múltiples efectos que produce reflejándose en el medio en el que interactúan las personas, en cualquiera de sus niveles del funcionamiento vital.

En el presente trabajo de investigación se aborda el tema del estrés laboral desde la perspectiva de la organización, y se sustenta en que se pueden proponer programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, iniciando con una nueva organización en la empresa, y una mística que fortalezca el re-aprendizaje, verbigracia: dejar el trabajo en la oficina, tanto los documentos como las preocupaciones propias a este, buscar la solución de problemas y toma de decisiones, incentivar y promover la colaboración de los propios trabajadores. En principio hace falta voluntad de todas las partes involucradas en la organización, situación que es normal cuando se esta proponiendo un cambio. Pero si se tiene la capacidad de brindar información, participación y aceptación de las sugerencias del colaborador haciendo énfasis a que existe una sintomatología real y evidente que puede afectar el funcionamiento de cualquier persona y el buen rendimiento laboral de cualquier puesto dentro de la organización, se podrá tener un mejor avance en el proceso. En este trabajo se ponen como referencia las dificultades que se han observado en el área de servicio al cliente debido a que los colaboradores de estos puestos han manifestado síntomas que no les permiten continuar con el servicio, esta molestia va desde cefaleas, fatiga, ansiedad, irritación y frustraciones al notar que el jefe inmediato pasa por alto esta situación que realmente es una alarma organizacional.

.

Con base a lo expuesto con anterioridad, es evidente que muchas veces el estrés laboral lo produce la mala organización, falta de continuidad en la capacitación y desarrollo del personal, programas que promuevan y velen por la salud e higiene mental y organizacional, inadecuados modelos de comunicación, malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, procedimientos irracionalmente costosos, en mayor medida que las tareas diarias y propias que el colaborador debe cumplir como fin específico de su contratación. De situaciones como estas es que cobra importancia y relevancia la realización de la presente investigación, lo que la hace importante en su estudio.

## A. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“¿En qué grado afecta el Estrés laboral en las personas que trabajan?”.

### DELIMITACION DEL PROBLEMA

#### B. 1 ÁMBITO GEOGRÁFICO

Empresa ubicada en la zona 15 de la ciudad de Guatemala.

##### B.1.1 ÁMBITO INSTITUCIONAL

Empresa de Postal Box, S. A.

##### B.1.2 ÁMBITO PERSONAL

Ciento cincuenta empleados que laboran en la empresa Postal Box, S.A. de ambos géneros comprendidos entre 24 a 42 años de edad, dentro del departamento de Atención al Cliente y que tienen 5 años de laborar en la empresa.

### B.1.3 ÁMBITO TEMPORAL

Investigación a realizarse, iniciando en marzo del año 2008

## CAPITULO II

### MARCO TEÒRICO

#### A. EL ESTRÉS

Se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, (Hans Selye, 1936). Los términos de estrés para referirse al estímulo y distorsión para indicar la respuesta individual diferente en cada persona al estresor.<sup>2</sup> (Citado por Belloch 1998) El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos).

Puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. (Hans Selye)

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

A.1 Condiciones físicas determinadas en el puesto de trabajo : Que consisten en observar el entorno del trabajador. ¿En qué condiciones lo está realizando? ¿Es adecuada iluminación, entorno acústico (calidad sonora de cualquier equipo) y confort térmico?

¿Con qué equipo y mobiliario está trabajando? ¿Se le facilitan las señales e informaciones que necesita el empleado?

### **A.2 Las características temporales del trabajo**

La exigencia continua de finalizar tareas en un límite de tiempo ajustado o escaso, el trabajo por turnos, la velocidad en que se tienen que realizar las tareas y la exigencia máxima, supone factores de estrés y a menudo son el origen de los trastornos del sueño, agotamiento y trastornos emocionales.

### **A.3 La demanda del trabajo**

La búsqueda de una mayor productividad, calidad y la competitividad excesiva son razones que llevan a exigir más al empleado generándole una carga de trabajo. Se puede hablar en términos de cantidad cuando es una demanda excesiva (sobrecarga) lo que equivaldría estar “hasta el cuello” de trabajo, si se habla en términos de calidad se refiere a las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas, su dificultad y complejidad con sus respectivas consecuencias.

### **A.4 El Nivel Ocupacional**

Este punto llevaría a las tareas que desarrolla el propio trabajador, su papel en la empresa, lo que tiene o no que hacer, dónde empieza y acaba su ámbito de responsabilidad.

La situación que genera estrés en cuanto al nivel ocupacional sería básicamente la falta de definición de tareas. Muchas veces no se conoce con certeza qué hacer o qué se espera del trabajador, porque la información que le llega es insuficiente y esta falta de control genera malestar. Otras veces se realizan trabajos donde no se hace uso de los conocimientos y habilidades creando sensación de estar desaprovechando las capacidades que se poseen lo cual resulta imprescindible para una correcta identificación de los riesgos.

## B. ESTRÉS Y LOS FACTORES ENDÓGENOS

En la relación directa con los factores de riesgo 1. Psicosocial se encuentra estos factores que son inherentes a cada una de las personas y se reflejan de forma distinta según sea la personalidad de unos o de otros.

Para ello hay que considerar:

1. El Perfil Psicológico del trabajador: Hace referencia a todas las variables propias del individuo y que asociadas con los factores de riesgo del trabajo generan las enfermedades laborales, o facilitan su afrontamiento, como por ejemplo **la estabilidad emocional y autocontrol** siendo sujetos a influencias tanto internas como externas existiendo una dinámica que determina variabilidad en el comportamiento.

2. De Género: Está determinado por las diferencia biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente entre los hombres y mujeres. (Raymond William, Keywords, 1983,pp.285.)

3. Edad: no es fuente de riesgo es una característica que modera la experiencia de estrés porque la gente aprende a tolerarlo. 2. Se convierte en un factor de riesgo psicolaboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.

4. Personalidad: Tiene relación con la forma del individuo (introversión, de ser de cada individuo extroversión, características, cognitivas), y sus reacciones ante sus iguales y otros en distintas situaciones

---

1. Rice, Philip. "Desarrollo Humano: Estudio del Ciclo Vital". pp.323  
2..Peiro, J.Manuel. "Tratado de Psicología del Trabajo", pp.236



5. Antecedentes Psicológicos: Está relacionada con la historia de aprendizaje del individuo y los casos o enfermedades familiares. Por lo tanto es claro que, son individuales y que de la misma forma pueden propiciar o no un accidente de trabajo.

La valoración sociológica de cada uno de los empleados y empleadas constituye una medida de prevención de la enfermedad y promoción de salud mental y física que de forma global e integral con los exámenes médicos periódicos permita identificar objetivos claros que orienten el programa de salud laboral.

### C. FACTORES EXÓGENOS

Son todas aquellas variables del entorno del ser humano que se encuentran en asociación o relación directa con la calidad de vida del trabajador, cabe destacar:

C.1 Vida Familiar: en donde se incluyen las relaciones padres, hermanos, hijos, esposa, etc. Y sus diferentes problemáticas.

C.2 Entorno Cultural y Social. Siendo su entorno cultural no heredada, es transmitida, teniendo un impacto tan natural y automático que su influencia sobre el comportamiento se da por hecho en su relación social con los demás.

C.3 Contexto Socioeconómico. Conocimientos real de la persona física en su área laboral , económica, social con el fin de establecer la influencia que tiene en el individuo a través de su equilibrio entre sus egresos e ingresos .

Así pues desde un punto de vista físico el estrés ha sido definido “como una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionar dicho cuerpo”. Los conceptos carga estrés fueron adoptados por la fisiología, psicología y sociología e influyeron en el desarrollo de las teorías sobre el estrés. El término carga en general derivó en estas ciencias al término de "estresor" para hacer alusión al estímulo inductor del estrés. Los términos de estrés para referirse al estímulo y distorsión para indicar la respuesta individual diferente en cada persona al estresor. El estrés hoy en día se considera <sup>3</sup> como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y 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.

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. (Citado por Belloch 1998).

Existen profesiones más estresantes que otras, Obviamente sí la naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales.

---

3. Villalobos Fajardo, Gudiel H. "Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial" pp.188

Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales.

En el ámbito laboral, los 4.estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. 5. Las personas pueden aprender a reducir el estrés mediante técnicas de relajación, como la meditación, hipnosis y biorrealimentación.

#### D. EL MODELO DE AJUSTE ENTRE INDIVIDUO Y AMBIENTE LABORAL

Formulado por Harrison en 1978, 6.propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir, por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo que desarrolla, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas.

---

5..Peiro, J.Manuel. " Tratado de Psicología del Trabajo", pp.236

4..Peiro, J.Manuel. " Tratado de Psicología del Trabajo", pp.236

6.Buendía Vidal, José. "Estrés y Psicopatología. pp. 351

El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.<sup>7</sup> Lazarus, Harris (1994) ha notado que los estresores laborales asociados con el clima y cultura de una organización pueden tener efectos profundos sobre los empleados, y que ellos pueden diferir en función del género y las diferencias individuales en la personalidad y las habilidades de afrontamiento.

Los estudios de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (AESS) demuestran que el estrés laboral se debe a un desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organización. Las causas que destaca la AESS son las siguientes:

- Exceso y falta de trabajo
- Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.

7.Martocchio y Oleary (1989 p.48).

- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales

La falta de ajuste entre las personas y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico, pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio.

A nivel fisiológico, pueden implicar una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol; Y a nivel del comportamiento, que implican incrementos en la conducta vinculadas con fumar, comer, ingerir bebidas alcohólicas o mayor número de visitas al médico. Por el contrario un buen ajuste tendrá resultados positivos en relación al bienestar y del desarrollo personal.

De esta teoría se identifican tres factores importantes en la generación de estrés ocupacional:

- Los recursos con los que cuentan las personas para hacerles frente a las demandas del medio,
- La percepción de las demandas por parte del sujeto,
- Las demandas en si misma.

Estos elementos constituyen factores indispensables para comprender la dinámica de estrés ocupacional. En este aspecto es necesario hacer énfasis que el estrés como tal es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, es el motor adaptativo para responder a las exigencias del entorno cuando estas se perciben con continuidad en el tiempo y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas para el estado de salud y calidad de vida del sujeto. Niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y

desinterés. La percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas.

Los factores psicosociales “comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.”

### E.MODELO CONCEPTUAL DE MATTESSON E IVANCEVICH

Clasifica los tipos de respuesta ofrecido por los individuos ante situaciones de estrés. Este modelo pretende sintetizar los elementos relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la dirección de las empresas, en vista de intervenir sobre ellas. Distingue seis componentes:

a) Los estresores: entre los que incluyen no solo los factores internos a la organización del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, del recurso humano y de liderazgo), sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación de la situación del individuo; esta a su vez incide sobre los resultados de esa apreciación(a nivel fisiológico, psicológico y comportamental. Las consecuencias tanto a las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

Las diferencias individuales y las estrategias de afrontamiento son consideradas como variables moduladoras ya que ocupan gran parte de lo que define en última instancia al estrés es la percepción que la persona tiene de la capacidad amenazadora del hecho enfrentarse a él. La problemática del hombre y de éste con su entorno desde el punto de vista médico de salud mental, implica el conocimiento de la estructura psicológica del individuo de las presiones que recibe y de las áreas de donde proviene la misma. La interrelación de dichos factores determina la aparición del estrés y sus respuestas psicobiológicas en el individuo. Se ha llegado a distinguir dos tipos de estrés: Orgánico y Psicológico.

#### F. ESTRÉS ORGANICO

De este, identifican tres etapas de respuestas del individuo a las condiciones reductoras de estrés a las que se denominan *Síndrome de adaptación General* o *GAS*. El GAS es el esfuerzo del cuerpo por seguir funcionando en forma estable mientras se encuentra sometido a estrés. La capacidad del cuerpo de mantener un funcionamiento en forma constante a pesar de las condiciones externas cambiantes se denomina Homeostasis. Para que el cuerpo se mantenga saludable, no se debe permitir que ninguno de estos procesos internos se desvíe de su nivel normal de funcionamiento. La homeostasis involucra diversos mecanismos complejos y coordinados como, la interacción con el exterior se realiza por sistemas que captan los estímulos externos como pueden ser los órganos de los sentidos, intervienen todos los sistemas y aparatos del organismo desde el sistema nervioso, sistema endocrino, aparato digestivo, aparato respiratorio, aparato cardiovascular.

El doctor Hans Selye descubrió diferentes etapas de estímulo- respuesta en el ser humano cuando este es sometido a tensiones cada vez mayores,

describiendo así tres etapas básicas:

### F.1 REACCION DE ALARMA

Del Sistema Nervioso Autónomo, el cual se da cuando se es sometido a una situación estresante aguda en la que se produce una alteración biológica como:

- Liberación masiva de adrenalina: Hormona segregada principalmente por la médula de las glándulas suprarrenales. Es un potente vasoconstrictor, aumenta la actividad cardiaca y muscular e inhibe las secreciones y la actividad digestiva.
- Aumento del ritmo cardíaco: se altera el ritmo regular de los latidos, y como resultado puede producirse diferentes trastornos del corazón, como paro cardíaco, fibrilación ventricular, fibrilación auricular, bloqueo cardíaco o taquicardia, entre otras
- Aumento de la presión arterial: conocida también como tensión arterial que es la resultante del volumen minuto cardíaco (volumen de sangre que bombea el corazón hacia el cuerpo en un minuto. En la medida que el tono muscular de estas pequeñas arterias aumenta, eleva la presión arterial como consecuencia del aumento de la resistencia periférica.
- Constricción de los vasos sanguíneos periféricos
- Aumento del índice de coagulación de la sangre: Formación sólida resultante del proceso Puede producirse en respuesta a una injuria física (traumatismo, quemadura,), infecciosa, inflamatoria, tumoral, asociada a diversas enfermedades hematológicas,
- Dilatación de bronquios: Dolor agudo, producido por la dilatación o contracción de una víscera hueca (intestino, vesícula biliar, uréter, etc.) Suele ser de comienzo súbito, con exacerbaciones y mejorías parciales o totales, entre las cuales el paciente puede estar libre de molestias o con dolor leve.



- Suspensión de la actividad estomacal: cambios normales en cuanto a su función según los agentes externos que este afecte.
- Liberación de las reservas de glucosa: carbohidrato más importante que participa en el metabolismo. Es la fuente de energía obligada para el cerebro, la médula ósea y constituye el combustible para el tejido muscular, el hígado, el corazón, los riñones y el tejido intestinal
  - Aumento de la actividad cerebral: un aumento de los valores plasmáticos de cortisol, mientras que la estimulación adrenérgica aumenta los valores de la catecolamina, preparando al organismo para una respuesta al estrés, tanto en el metabolismo de la glucosa, como en la acción sobre el sistema vascular.
  - Aumento de tensión muscular: Disminución de fuerza de uno o más grupos musculares
  - Activación de las glándulas sudoríparas: Conjunto de procesos que se desarrollan en un tejido, en respuesta a una agresión externa.
  - Dilatación de las pupilas: En las actitudes positivas la pupila se dilatan y se contraen en las negativas,
  - Activación del sistema endocrino y otros: determinado a liberar mensajeros químicos. Además, cualquier estímulo hará que el sistema nervioso y el sistema endocrino actúen sobre distintos tejidos con el fin de mantener el equilibrio.

## **F.2 ETAPA DE RESISTENCIA**

Que incluye una variedad de respuestas fisiológicas las cuales son bastantes diferentes y a menudo opuestas a los de reacción de alarma. Cuando la tensión se cronifica apareciendo procesos de adaptación forzada.

- La hipófisis libera vasopresina (primera hormona del estrés) la cual contribuye a contraer las paredes arteriales haciendo que aumente la presión arterial.

- La pituitaria libera la hormona adrenocorticotrópica (la segunda y la mas temida hormona del estrés), que actúa sobre la corteza de las glándulas suprarrenales para que estas libere corticoides anti-inflamatorios como cortisona (tercera hormona del estrés), y los cotillos cuarta hormona del estrés. Estos glucocorticales aumentan el nivel de la glucosa sanguínea e inhiben ciertas funciones del sistema inmunológico, desarrollando infecciones y predisponiendo al cáncer.

### **F.3 ETAPA DE AGOTAMIENTO**

Sobrevendrá si el productor del estrés es fuerte y de bastante duración, o si fracasan los esfuerzos por resistirlo. En esta los niveles normales de resistencia se agotan, apareciendo la enfermedad y la muerte. Durante la etapa de resistencia el organismo moviliza sus defensas para combatir el estrés. Cuando estas defensas están activadas mucho tiempo las reservas de energía se agotan rápidamente dando lugar a esta etapa presentando así enfermedades como:

- Ansiedad: Sensación de inquietud, temor o aprensión
- Desarreglos menstruales: alteraciones que se reflejan la existencia de estados precancerosos (endometrial). Además, suelen ir acompañados de diversos síntomas molestos: dolores de cabeza, hinchazón abdominal, tensión mamaria, insomnio, irritabilidad.
- Depresión: trastorno emocional que se presenta como un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente
- Trastornos sexuales (frigidez) estado funcional o comportamental que interfiere el ejercicio considerado normal de la función sexual.
- Hipertensión arterial: enfermedad crónica que se caracteriza por un alza de cifras tensionales más allá de los límites aceptados como normales.

- Infarto cardiaco: resultado de la obstrucción del flujo de sangre en una de las arterias que nutren el corazón y que produce la muerte y disfunción de parte del tejido que esté irrigado por esa arteria,
- Procesos alérgicos e inmunológicos: interviene el sistema inmunitario, y sus manifestaciones aparecen frecuentemente en la piel y en el aparato respiratorio.
- Migraña: tipo de dolor de cabeza, usualmente muy intenso y capaz de incapacitar a quien lo sufre, enfermedad de origen neurológico y se caracteriza porque normalmente afectan a un solo lado.
- Dermatitis: padecimiento crónico y recurrente de la piel que se caracteriza por lesiones con enrojecimiento, prurito intenso, y frecuentemente resequedad en diferentes partes del cuerpo, que se presenta en episodios agudos, por tiempos e intensidad variables.
- Úlceras gástricas o duodenales: ruptura en el tejido normal que recubre el estómago y se caracteriza por su evolución.
- Infecciones vírales y bacterianas: virus viven dentro de las células de su cuerpo.
- Cefaleas: síntoma frecuente, que puede obedecer a un trastorno primario o que puede ser secundario a otras afecciones
- Insomnio: dificultad para iniciar el sueño,
- Estreñimiento: defecación infrecuente o con esfuerzo, generalmente de heces escasas y duras
- Aumento de alcoholismo y drogadicción: dependencia con características de adicción a las bebidas alcohólicas y drogas.
- Obesidad: exceso de grasa corporal.

En el estrés psicológico pone énfasis un elemento psicológico esencial, el cual consiste en que el individuo evalúa el significado personal y la importancia del estresor y por ende del estrés.

Ocurre cuando el individuo estima que hay una condición productora del mismo y que representa una amenaza o excede su capacidad para enfrentarla.

10. La percepción de la situación de estrés por parte del individuo es esencial para la definición del estrés, una situación objetivamente neutra que es percibida como una amenaza causará un estrés Psicológico. Entonces la evaluación cognoscitiva la cual consiste en el proceso mediante el cual una persona evalúa cual es la incidencia del problema al que se está enfrentado no es una percepción pasiva de los elementos de la situación amenazante, sino un proceso Psicológico activo en el cual el individuo asimila y juzga los elementos de la situación confrontándolos con un patrón establecido de ideas y expectativas. En conclusión: el estrés desde un enfoque psicológico debe ser entendido como una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando, es decir, que el mismo es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno (lustres o estrés positivo); cuando el entorno que rodea a una persona impone un número de respuestas para las cuales la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentarlas se convierte en un riesgo para la salud (disstres o estrés de consecuencias negativas).

"El estrés no sobreviene de forma repentina, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999, pp. 22).

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". No todos los sujetos que mantienen un empleo formal y de tiempo de completo reaccionan de la misma forma, es decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

### G. ESTRÉS BIOPSIICOSOCIAL Y SU AFRONTAMIENTO

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo). Las diferentes empresas que se dedica a la prestación de servicios, en este caso la Organización objeto de estudio que presta servicio al cliente, lo más importante es el recurso humano debido que es ahí donde se capta la atención del cliente o usuario debido a que a veces el cliente no utiliza los servicios por el valor que este representa si no por la atención, amabilidad y la calidad de servicio que presta la misma que también se elabora con base a una necesidad. De lo anterior expuesto se presenta una propuesta a la empresa para que la gestión del departamento de Recursos Humanos a través de su intervención mejorando el ambiente laboral, los sistemas, al promover la salud física por medio de chequeos médicos psicológicos y a nivel gerencial, la evaluación del desempeño, la capacitación, el feedback y por medio de estos la motivación puede mejorar los incentivos.

Promover la carrera administrativa, revisar los horarios, elaborándolos de manera que sean rotativos, promover un día motivacional por departamentos o unidades por ejemplo visitar el IRTRA. Se consulto unos de los puntos que afectan dentro de forma directa cuando existe mucha demanda conocida como el Síndrome de "Burnout"

## H. EL SÍNDROME DE "BURNOUT"

También llamado síndrome de "estar quemado" o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.<sup>11</sup> Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por *Maslach y Jackson* en 1986, como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas. La forma de manifestarse son síntomas específicos, los más habituales:

**Psicosomáticos:** fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular.

**De conducta:** absentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas)

**Emocionales:** irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.

**Laborales:** menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos.

Existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los profesionales con contacto con personas, como el personal sanitario, de la enseñanza, asistentes sociales, etc. y que según *Maslach* son los profesionales de ayuda.

---

11.Papalia E, Diane. "Desarrollo Humano".pp. 747

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1.- Exceso de trabajo
- 2.- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- 3.- Desmotivación y pérdida de ilusión
- 4.- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores

Diversos estudios nos indican que cuanto mayor grado de control tienen las organizaciones, más aumenta la desmotivación que les puede llevar a casos de “burnout”.

Por lo que para intentar que no aparezca este síndrome, las empresas deberían de adoptar las siguientes estructuras:

- Horizontal: especialización en el puesto, estandarización de las tareas, criterio de agrupación en el desarrollo de su trabajo.
- Con mayor grado de independencia: Oportuno a tomar decisiones cuando sea necesario.
- Promociones interna justas: herramienta motivacional para los trabajadores valorando su desarrollo laboral
- Flexibilidad horaria: hace referencia a la práctica de alargar o reducir la jornada laboral
- Apoyo a la formación: ayuda para su crecimiento intelectual a través de becas financieras.

Lógicamente, lograr unas organizaciones sin “burnout”, puede parecer una utopía, pero se debe trabajar para que esta enfermedad aparezca lo menos posible en las empresas y así no se convierta en una de las enfermedades profesionales del siglo XXI. . La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha

realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración. Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales <sup>12</sup>.como la Unión Europea y la OMS (Organización Mundial de la Salud) insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

### I. EL ESTRÉS LABORAL

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa, que en un primer momento ayuda a responder rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren es decir, el cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, y de esta forma se procesa más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que el cuerpo tiene recursos humanos limitados y aparece el agotamiento.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. Se ha comprobado que la preparación de un determinado grupo de profesionales no siempre es suficiente para afrontar situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión

<sup>12</sup> .Alarcon, Rafael, "Estrés y Desarrollo Humano", pp. 345 1995, 3.



## I.1 ¿COMO AFECTA EL ESTRÉS LABORAL AL SER HUMANO?

La incidencia del mismo puede darse en diferente nivel de funcionamiento:

Efectos emocionales: Ansiedad, Agresión, Apatía, Aburrimiento, Depresión, Fatiga, Sentimientos de culpa, Vergüenza, Irritabilidad, Mal genio, Tristeza, Baja autoestima, Tensión, Nerviosismo, Soledad.

Efectos Cognitivos: Incapacidad para tomar decisiones, Incapacidad para concentrarse, Olvidos frecuentes, Hipersensibilidad a la crítica, Bloqueos mentales

Efectos sobre nuestro comportamiento: Predisposición a accidentes, Consumo de drogas, Explosiones emocionales, Comer en exceso, Falta de apetito, Beber y fumar en exceso, Excitabilidad, <sup>13</sup>. Conductas impulsivas, Alteraciones en el habla, Incapacidad de descansar y Temblores Corporales

Efectos sobre el trabajo: Absentismo, Relaciones laborales pobres, Altas tasas de cambio de trabajo, Mal clima en la organización, Antagonismo con el trabajo, <sup>14</sup>. Falta de satisfacción con el desempeño del empleo, Mala productividad. Se debe prestarle atención a los siguientes factores para prevenirlo:

Ambiente físico: ruido, vibraciones, iluminación, higiene, espacio físico, temperatura, etc.

Demandas del trabajo: trabajo por turnos, trabajo nocturno, exceso de trabajo y falta de trabajo

---

<sup>13</sup> Ivancevich, James.M “Estrés y trabajo”. pp.144

<sup>14</sup>. Villalobos Fajardo, Gudiel H. “Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial”,pp.188

Contenidos del trabajo: oportunidad para controlar las actividades, oportunidad para usar habilidades propias, rutina y monotonía.

Relaciones interpersonales y grupales: relaciones deterioradas, desconfianza y poca cooperación correlacionan con tensión y estrés <sup>15</sup>. (ha sido considerado un “colchón” para los efectos del estrés laboral”. Desarrollo de la carrera profesional: inseguridad contractual, cambio de puesto, cambio de nivel jerárquico, etc.

- Relaciones trabajo – familia. Al momento de una intervención se alcanza :
- Adquirir mayor conocimiento de los estresores laborales para controlarlos
- Adquirir mayor autoconocimiento y control sobre cómo interpretar el medio.
- Interpretar un menor número de situaciones como ansiógenas.
- Evaluar adecuadamente los recursos propios para hacer frente a la situación.
- Saber solucionar problemas de forma más adaptativa.
- Facilitar descanso y sueño para combatir la fatigabilidad.
- Reducir la fatiga en el trabajo y aumentar el rendimiento.
- Aprender a usar el apoyo social como amortiguador de los efectos del estrés.
- Disminución del nivel de tensión muscular y/o vascular.

---

15. Rice, Philip. “Desarrollo Humano: Estudio del Ciclo Vital”. pp.323

## I. 2 Los Factores Psicosociales Del Estrés

Se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo, condiciones de organización, por un lado, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales ajenas al trabajo, por otro; que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Algunos factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen a una serie de daños para la salud de los trabajadores. Existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y, condiciones de trabajo estresantes.

Los factores estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de naturaleza diferente, y encontramos fundamentalmente:

- Aspectos físicos: La demanda física que conlleva la realización de la tarea, como posturas, movimientos, repeticiones, vibraciones, carga estática y dinámica
- Aspecto de la organización: demanda de las actividades, de los roles, interpersonales
- Sistemas de trabajo: Incertidumbre económica, tecnológica, política.
- Calidad de la relaciones en la empresa: liderazgo organizacional, estructura organizacional.

Todos estos factores reaccionan entre sí y repercuten sobre el clima laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación contexto laboral y con las características del individuo. La incidencia de los factores de riesgo psicosocial se ve reflejada de diversa maneras, es por ello necesario contar con

información que se encuentre en los 16. departamentos de personal o recursos humanos que documente los índices de absentismo, los de rotación, número de accidentes, (frecuencia severidad y causa) enfermedades profesionales registradas, porcentaje de incapacidades laborales así como su correspondiente causa, registros de permisos (frecuencia, duración y causa), número de solicitudes de traslados, número y causa de faltas disciplinarias, frecuencia de robos y actos contra la organización, quejas, reclamaciones, rumores, frecuencia y duración de huelgas y demandas de los sindicatos.

Esta información identifica la presencia y el impacto de los factores estresantes presentes en el contexto laboral y orienta la toma de decisiones frente a las estrategias de intervención.

### I. 3 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con su situación. Según Slipack, existen dos tipos de estrés laboral:

### I. 4 EL ESTRÉS EPISÓDICO

Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

## I. 5 EL ESTRÉS CRÓNICO

Se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado: Luz, ruido, temperatura, movimiento, aire contaminado.
- Sobrecarga de trabajo: Conflicto de roles, discrepancia con las metas de la carrera, responsabilidad por la gente.
- Alteración de ritmos biológicos: de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias. Los trastornos más frecuentes son el cambio de turno (*shift-work*) y el cambio de zona horaria
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: Delegar la responsabilidad de tomar la decisión esperando que sea positiva o negativa.

## J. PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que 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.

El afrontamiento del estrés laboral<sup>17</sup> radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos

---

17. Villalobos 1999, "Efectos, manejo del estrés laboral", pp.11

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### A. OBJETIVO GENERAL

Determinar cuáles son los efectos biopsicosociales que produce el estrés en los colaboradores del departamento de Servicio al Cliente de Postal Box, S A.

#### B. ESPECÍFICOS

Identificar cuales son los posibles comportamientos o actitudes que pueda presentar un colaborador con estrés en su entorno.

- Reconocer los efectos fisiológicos que produce el estrés.
- Comparar los dos aspectos: psicológico y social, entre sí.
- Comparar el nivel de estrés entre hombres y mujeres.

#### C. HIPÓTESIS

“El estrés laboral afecta a las personas que trabajan.”

##### C.1 VARIABLE DEPENDIENTE

“Afecta a las personas que trabajan.”.

##### C.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

El estrés laboral.

#### D. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Para determinar el estrés psicosocial de la empresa de Postal Box se utilizo una encuesta en forma de cuestionario de preguntas relacionadas con los diferentes síntomas que se percibe cuando existe el estrés.

### E. POBLACION Y MUESTRA

La Población sujeto de estudio, está conformada por 30 personas de ambos sexos, de 24 a 42 años de edad, de título académico de nivel medio, que laboran en el área técnica del departamento de servicio al Cliente de Postal Box, S.A.

La presente reelección de la misma, es No Probabilística, pero aún así se realizará el análisis muestral para obtener mayor confiabilidad.

### F. ANALISIS MUESTRAL

Z = Confianza  
 P = Éxito  
 Q = Fracaso  
 N = Población  
 E = Error

Z = 95% (1.96)  
 P = 50% (0.50)  
 Q = 50% (0.50)  
 N = 25  
 E = 0.05

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 2.5}{(0.05)^2 (25 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{(3.84) (0.25) (0.25)}{(0.0025) (24) + (3.84) (0.25)}$$

$$N = \frac{24}{0.06 + 0.96}$$

$$N = 23.52 = 24$$



## G. INSTRUMENTOS

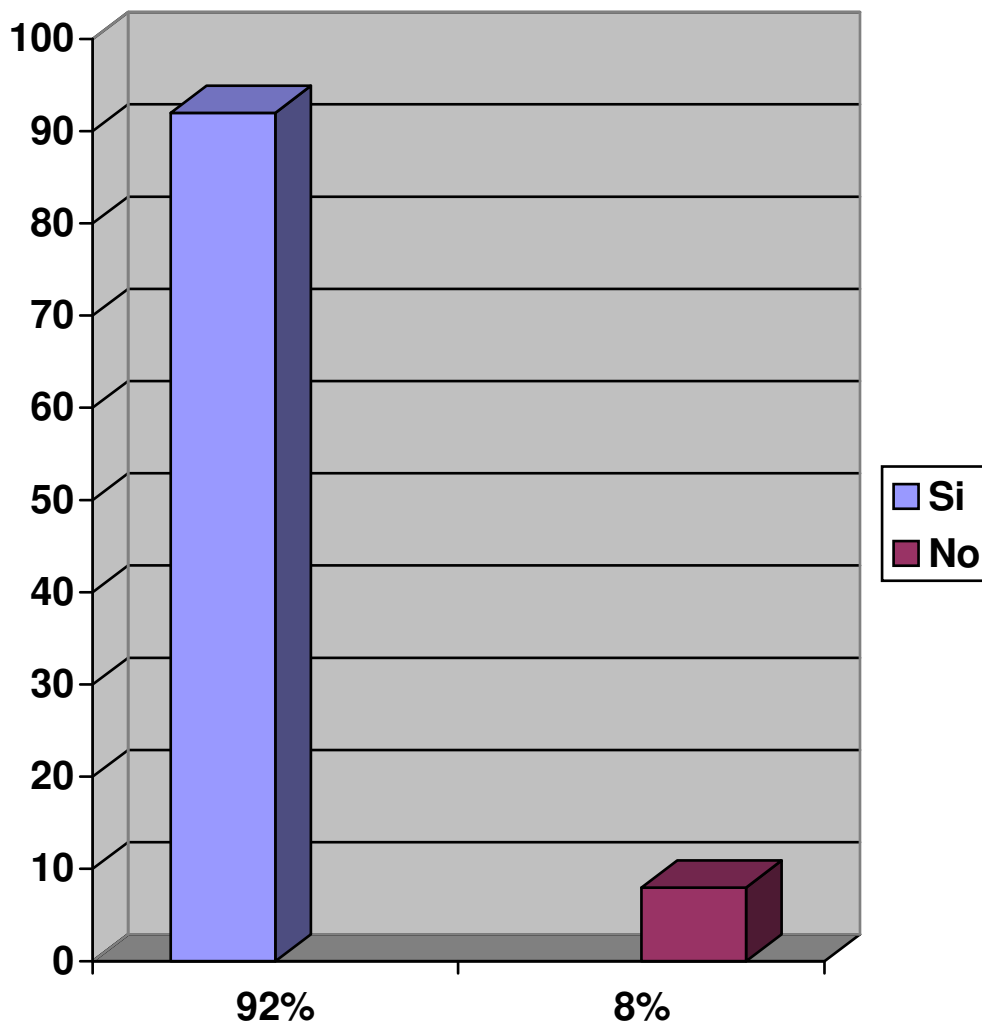
Los instrumentos aplicados en la investigación se utilizo la técnica del cuestionario. Con el objeto de obtener información valida y apropiada. Se elaboro un cuestionario conteniendo 10 preguntas con respuesta de selección múltiple aplicada al departamento de servicio al Cliente de Postal Box, S. A. y las diferentes áreas de la empresa, con un tiempo de duración de 20 minutos.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

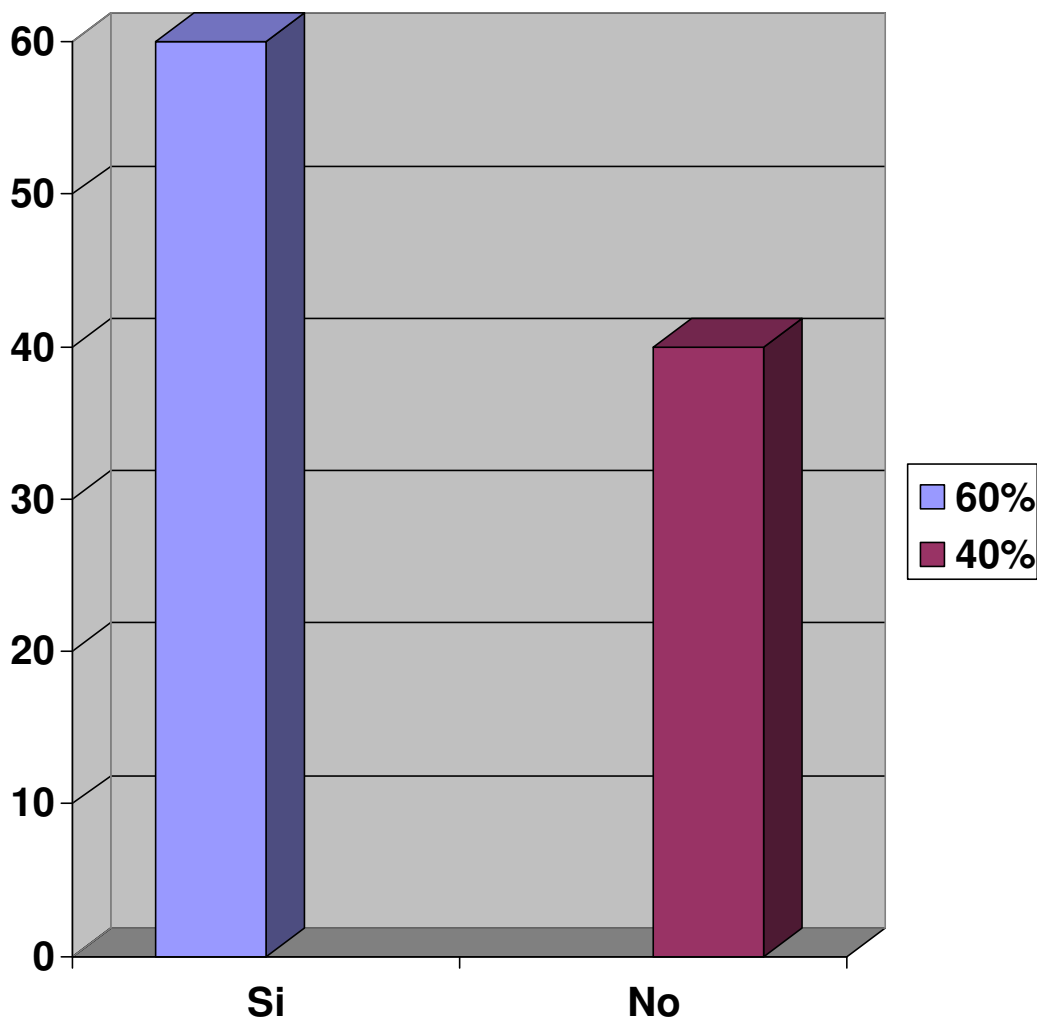
#### GRAFICAS ESTADISTICAS

¿Padece con frecuencia de tensión muscular?



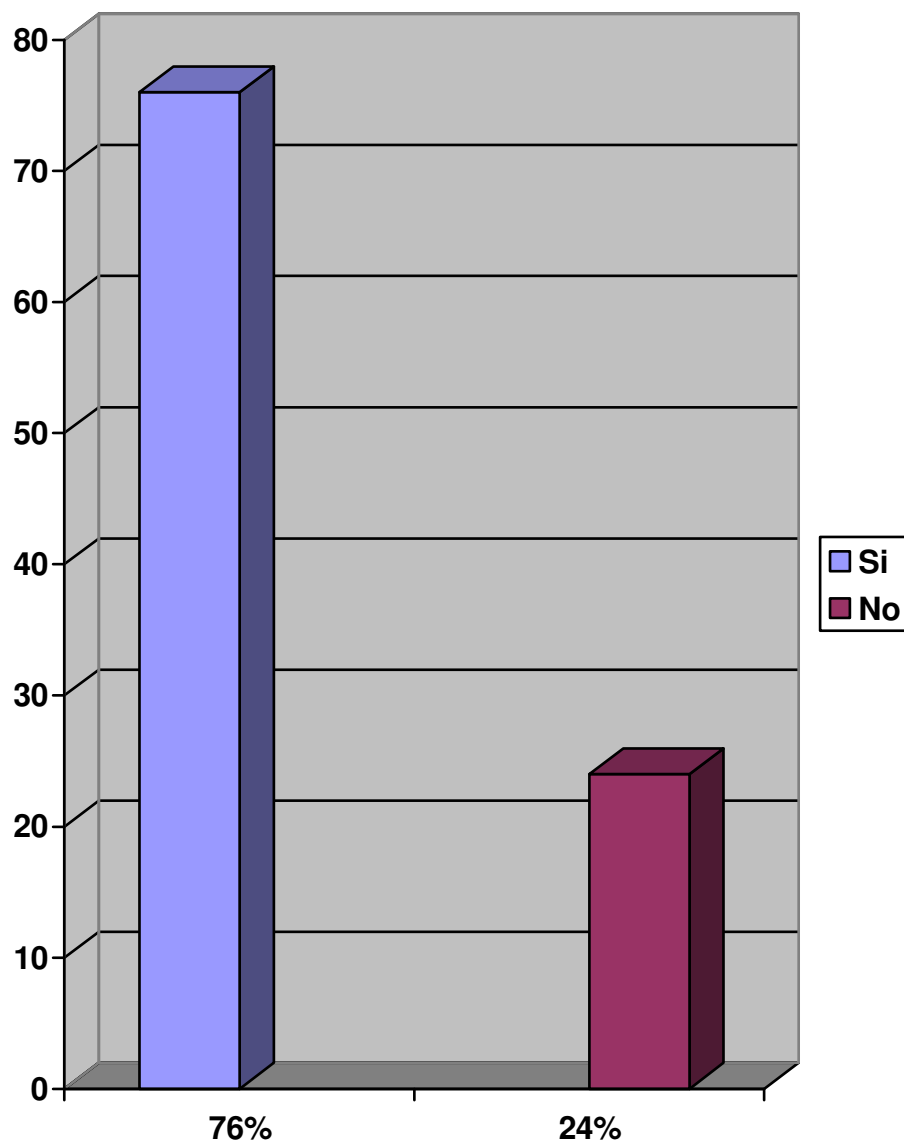
El resultado de la encuesta, demuestra que el 92 % en la empresa de Postal Box, S.A. Si se padecen de tensión muscular asumiendo que muchas veces la demanda en su trabajo es muy fuerte y al finalizar el día sienten la tensión, mientras que un 8% No sienten tensión muscular porque creen que no les afecta a pesar de la demanda no afectando su desarrollo laboral.

2. ¿Con frecuencia padece de dolores de cabeza ?



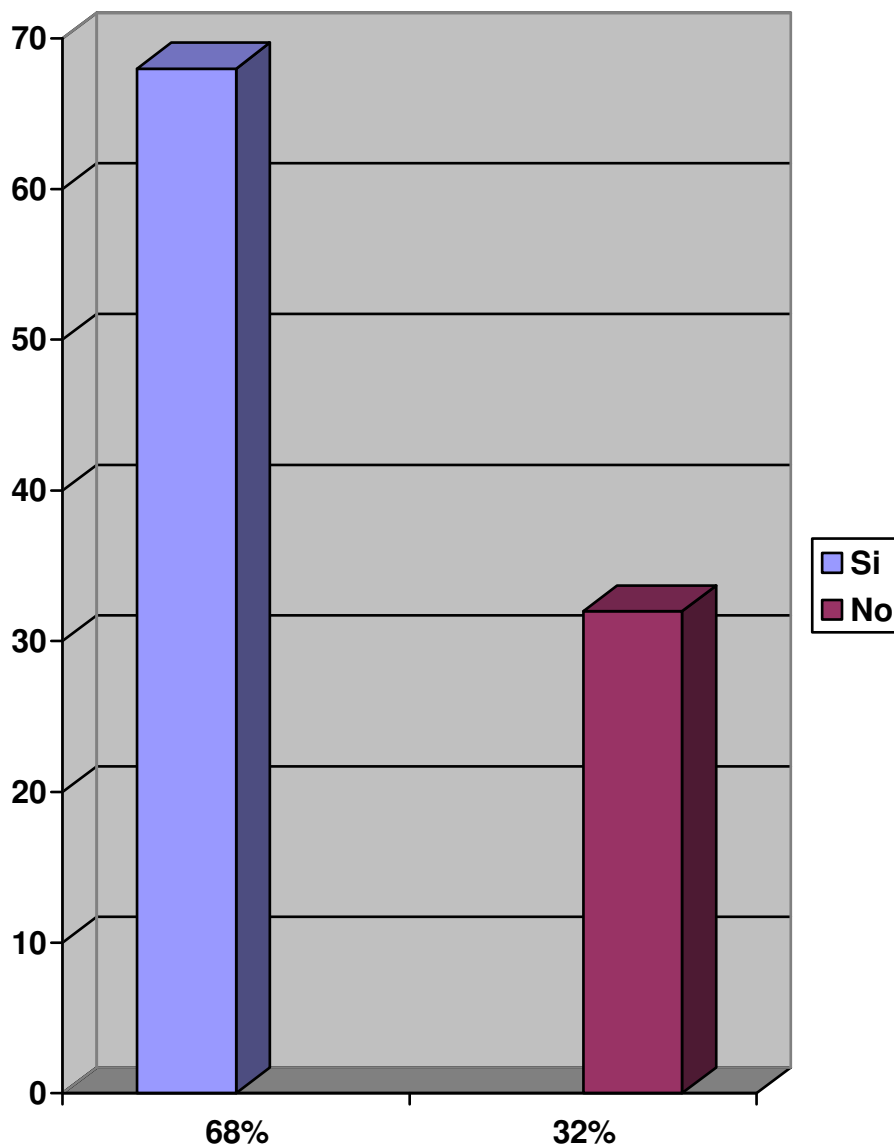
Existe un 60% que padece de dolores de cabeza frecuentes porque asumen que muchas veces la estructura física de la oficina tiene muy poca ventilación encerrándose mucho calor y de esta manera provoca en ellos la frecuencia de dolor, mientras que el 40% no sienten que les afecta ni la estructura ni otro factor provocativo del dolor de cabeza.

### 3. ¿Sufre con frecuencia de dolores estomacales?

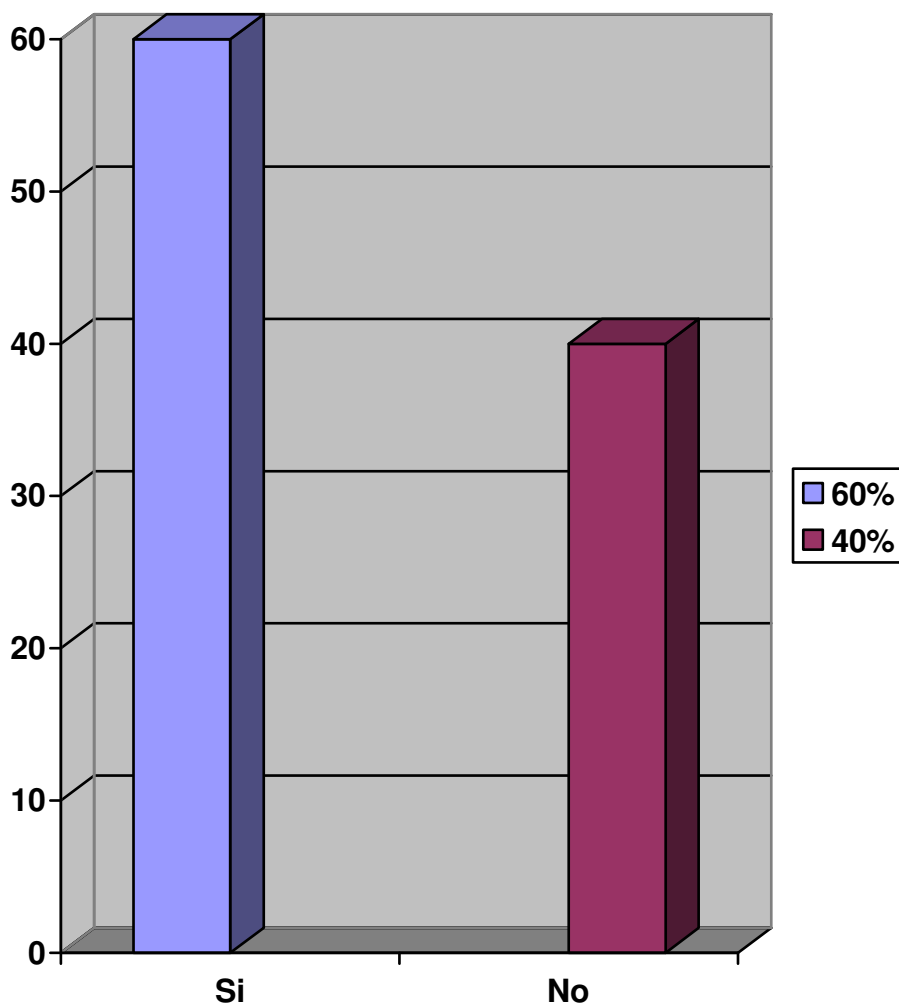


---

El 76% demuestra que es muy frecuente sufrir de dolores estomacales, porque no comen en sus horas debidas o bien el tiempo se les pasa muy rapido para refaccionar en su trabajo, sintiendo la presión del trabajo dando un buen servicio al cliente, mientras que un 24% no sufren de dichas molestias porque creen que no les afecta ni el trabajo ni el tiempo para refaccionar.

4. ¿Tiene usted con frecuencia conflictos dentro de la empresa?

El 68% del departamento de Servicio al Cliente manifiestan conflictos dentro de la empresa con los compañeros al finalizar la jornada manifestando que se mantienen muchas veces tensión en el ambiente por las exigencias por parte de los supervisores lo cual les afecta, mientras que el 32% no muestra ninguna molestia del conflictos no siendo afectados por ningún factor de su trabajo diario.

5. Con frecuencia padece de bajo nivel de concentración?

---

El 60% respondieron que Si, manifestando que el exceso de trabajo genera falta de concentración en el mismo ya que manejan a diario mucha exigencia de la clientela asumiendo que ellos mismos sienten que el trabajo no termina, mientras que el 40% contestó que No tienen falta de concentración ya que no se ven afectados por el exceso de trabajo que se lleva a cabo diariamente.

PRESENTACION ORDENADA DE LOS RESULTADOS

Preguntas	Opciones	Respuestas	Porcentaje
Padece con frecuencia de tensión muscular	Si	23	92
	No	2	8
.Con frecuencia padece de dolores de cabeza	Si	15	60
	No	10	40
Sufre con frecuencia de dolores estomacales	Si	19	76
	No	6	24
Tiene usted con frecuencia conflictos dentro de la empresa	Si	17	68
	No	8	32
Con frecuencia padece de bajo nivel de concentracion	Si	15	60
	No	10	40

## CAPITULO V

### MARCO OPERATIVO

#### A. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Se consultaron fuentes directas, indirectas, bibliográficas y electrónicas.

##### A.1 FUENTES DIRECTAS

Se consultó a personas que laboran dentro del departamento de Servicio al Cliente de Postal Box, S. A. Para verificar cada uno de los estresores Psicosociales que se observaron les ha afectado indirectamente.

Se aplicaron como fuentes indirectas las entrevistas estructuradas, por medio de cuestionarios con instrucciones uniformes, y preguntas cerradas,

Se consultaron libros de Psicología de las Organizaciones, Psicología del Desarrollo Humano, Psicología General para enriquecer la interpretación de los datos obtenidos a través de las entrevistas para recolectar a su vez los conocimientos adquiridos por expertos en el área de los estresores ambientales que pueden darse dentro de las diferentes organizaciones afectando de una u otra manera a los colaboradores.

Se realizaron consultas a través de Internet para verificar datos que confirmaban los hechos reales que muchos trabajadores padecen a través de los estresores ambientales.

De acuerdo a los medios aplicados para lograr el estudio de la hipótesis de los cuales podemos mencionar los siguientes.



- Lápiz y papel
- Computadora portátil
- Fax
- Teléfono celular.

## A.2 TRABAJO DE CAMPO

Este se efectuó dentro del departamento de Servicio al Cliente de Postal Box, S.A. Solicitando a la empresa el tiempo adecuado para realizar las encuestas.

Se procede a realizar los análisis respectivos para el mismo estudio y determinar la magnitud de estrés que se lleva a diario y a su vez dar una propuesta al departamento de Recursos Humanos para proponer nuevas estrategias como una autonomía laboral eficiente, atribuciones claras y específicas, incentivos, remuneración equitativa, promociones laborales, reconocimiento de su buen desempeño, capacitación y desarrollo personal.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

- A. Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas. Al identificar los factores que consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.
  
- B. Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.
  
- C. Las nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

## RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda que en el manejo colectivo de los factores causales del estrés, se debe reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Ya que las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal
  
- B. Se debe lograr un cambio para propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.
  
- C. Se recomienda que a través de la tendencia en la administración de Recursos Humanos se deben planificar programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplando en la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Empleando la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc. Para lograr mantener el desarrollo y buen desempeño de los colaboradores.

## BIBLIOGRAFIA

Alarcon, Rafael, "Estrés y Desarrollo Humano", Editorial Risaralda, 1999.

pp. 345.

Papalia E, Diane. "Desarrollo Humano". Editorial Mc Graw Hill. Mexico.1998

pp. 748.

Buendia Vidal, José. "Estrés y Psicopatología". Ediciones Pirámide. España 1993. pp. 351

Rice, Philip. "Desarrollo Humano: Estudio del Ciclo Vital". II Edición. Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana, S. A. Mexico 1997. pp.323-328

Ivancevich, James.M "Estrés y trabajo".Editorial Trillas. México 1985.pp.144

Kavasek, Roand Augustini. "La Demanda del trabajo y el Limite de Decisiones Estructurada" Ciencias Adminitrativas, Editorial Quarterly, 1979, Cap VI, pp.285-308.

Peiro, J.Manuel. "Tratado de Psicología del Trabajo". II volúmen. Editorial Síntesis. Ecuador, 1994, pp.234-242

Villalobos Fajardo, Gudiel H. "Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial" Congreso de Seguridad Integral, Colombia 1992 pp.188-122

Cano Vindel ,Antonio. "Claves para vencer La ansiedad y El Estrés.". Málaga Editorial Arguval 2002.pp 113-130

Casalnueva y Di Martino, "Los Niveles de Estrés y sus Consecuencias" Editorial Silva, 1994.pp.120-132.

Stephen P. Robbins. "Comportamiento Organizacional" Décima Edición, Editorial Pearson Educación de México S. A. 2004. pp.576-582.

## **ANEXOS**

### INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento (Encuesta por cuestionario)

ANEXO 2: Cronograma

ANEXO 3: Glosario o Generalidades

ANEXO 4: Presentación ordenada de los resultados

## ANEXO 1: INSTRUMENTO

### ENCUESTA



La presente encuesta tiene como objetivo recabar la información requerida para la realización del trabajo de tesis de la carrera de Psicología Industrial, misma que se enfoca directamente al mejoramiento del departamento de Recursos Humanos, el tema de estudio es “ efectos y Consecuencias del manejo inadecuado del Estrés laboral en la empresa de Postal Box, S.A. en el Área de Servicio al Cliente “Toda la información que se obtenga será utilizada única y exclusivamente con fines de estudio.

Instrucciones: Conteste con veracidad y claramente cada una de las preguntas que se presentan a continuación, marcando con una “X” en el espacio correspondiente. Es importante que no deje en blanco ninguna de las interrogantes. Utilice bolígrafo.

1. ¿Con frecuencia padece de dolores de cabeza?

SI

NO

2. ¿padece con frecuencia de catarrros fuertes o duraderos?

SI

NO

3. ¿Padece con frecuencia de desordenes gástricos?

SI

NO

4. ¿padece con frecuencia de tensión muscular?

SI

NO

5. ¿Considera que muchas veces tiene molestias estomacales por su trabajo?

SI

NO

6. ¿Padece de insomnio por el trabajo que queda pendiente de la empresa?

SI

NO

7. ¿Tiene sensaciones de preocupación muy frecuentemente?

SI

NO

8. ¿Con frecuencia padece de bajo nivel de concentración?

SI

NO

9. ¿Tiene con frecuencia conflictos dentro de la empresa?

SI

NO

10. ¿Cuándo existe mucha demanda por los clientes se siente fatigado (a) ?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACION





### **ANEXO 3: GLOSARIO DE GENERALIDADES**

**AGENTES ESTRESANTES:** Hecho o situación del ambiente positivo o negativo que se enfrenta en la vida y los cuales pueden producir estrés. Estos a su vez se caracterizan por ser intensos y producir un estado de sobre carga que impide que la persona se pueda adaptar a ellos.

**ESTRÉS:** Es el sistema de fuerzas internas, orgánicas o psicológicas, que tienden a producir tensión y desgaste en el cuerpo.

**ESTRESORES AMBIENTALES:** Estímulos que provienen del medio físico inmediato, como aspectos ecológicos, urbanísticos (vivienda), sitios de trabajo y recreación.

**ESTRESORES PSICOSOCIALES:** Son agentes provenientes del medio social y pueden ser: organización social, cultura, la ciencia y tecnología, la ética y los valores sociales.

**GAS:** Síndrome de adaptación general

**LOS FACTORES ENDÓGENOS:** estos factores que son inherentes a cada una de las personas y se reflejan de forma distinta según sea la personalidad de unos o de otros.

**FACTORES EXÓGENOS:** Son todas aquellas variables del entorno del ser humano que se encuentran en asociación o relación directa con la calidad de vida del trabajador.

**EL SÍNDROME DE “BURNOUT:** síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario