



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA”

DIRECTOR:

M.A. Ariadna Amaro García

TESIS

Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración.

PRESENTA:

ÁVALOS MÉNDEZ DELIA

Puebla, Pue., noviembre, 2014





FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

**“ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
AUTOMOTRIZ DIATSA.”**

DIRECTOR DE TESIS:

M.A. Ariadna Amaro García

TESIS

Que para obtener el grado de:

Maestro en Administración

Presenta:

ÁVALOS MÉNDEZ DELIA

Puebla, Pue. Noviembre, 2014



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora de la Tesis** denominada: "**EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA**", elaborada por la alumna de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

DELIA AVALOS MÉNDEZ

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 15 de noviembre de 2014

Atentamente



M.A. Ariadna Amaro García



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruíz Rendón.

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesor de la Tesis** denominada: **"EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA"**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

DELIA AVALOS MÉNDEZ.

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 28 de Noviembre de 2014.

Atentamente



DRA. BLANCA HORTENCIA MORALES VÁZQUEZ.



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruíz Rendón.
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Presente

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de Asesor de la Tesis denominada: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA", elaborada por la alumna de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

DELIA AVALOS MÉNDEZ.

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 04 de Diciembre de 2014.

Atentamente


M.A. Daniel González Olivares





Oficio No. FCP-SIEP/208/14
Asunto: Digitalización de Tesis

C. DELIA AVALOS MÉNDEZ

Presente

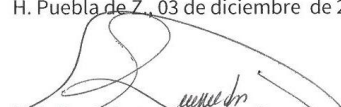
Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada "**EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA**" a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

ATENTAMENTE

"Pensar Bien, Para Vivir Mejor"

H. Puebla de 7, 03 de diciembre de 2014.


~~M.A. ELISA GUILLERMINA DEL PERPETUO SOCORRO RUIZ RENDÓN~~
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado.



c.e.p. SIEP
ECA/ERR*

Facultad
de Contaduría
Pública

Bld. Valsequillo 70,
Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

AGRADECIMIENTOS

A Dios... Por permitirme el milagro de la vida.

A mis Padres.... Por lo que Soy.

A mis Hijas.... Por elegirme.

A mi Esposo.... Por su Amor.

A mis Hermanos... Por su apoyo incondicional.

A mis sobrinos Libni, David, Marco Antonio... Por su apoyo como Hermanos.

A las Maestras Elisa Rendón y Ariadna Amaro... sin su apoyo no hubiera sido posible alcanzar el objetivo de este trabajo.

A todos ellos... Gracias.

RESUMEN

En la presente investigación abordaremos uno de los temas más más frecuentes a los que se enfrenta toda organización, y que es llamada la enfermedad del siglo XXI “el estrés”. Esta enfermedad ha sido la causa de muchas investigaciones por diferentes investigadores, Walter Cannon (1914) comenzó a tratar esta enfermedad como uno de los factores emocionales en la secreción de adrenalina que trae consigo el estrés. Hoy día la medicina le ha dado una singular al estudio del estrés y sus consecuencias esto dependerá de la reacción que cada individuo que tenga al responder o adaptarse ante las exigencias del mundo moderno.

Un dato importante que surgió a raíz de la Segunda Guerra Mundial, fue que el estrés no sólo era enemigo de los soldados, sino que se convirtió en enemigo de cualquiera, no había forma de librarse del estrés. A raíz del auge de la llamada Industria del estrés se generan estudios importantes durante las décadas de los sesenta, setentas y posteriores, esta enfermedad no es únicamente del ámbito laboral se puede desarrollar en escuela, hogar o nivel de relaciones personales.

En la actualidad, se puede hablar de que el estrés causa pérdidas millonarias a la economía de la sociedad, debido a las enfermedades que provoca y su respectivo tratamiento, teniendo en cuenta, que el tratamiento y control depende de varios factores que influyen en cada individuo, como son, el medio ambiente en que se desarrolla el estresor, la carga genética de cada individuo y la capacidad de adaptarse a los cambios. Estadísticamente, en los Estados Unidos se calcula que las pérdidas por enfermedades ocupacionales oscilen entre el 1 y 3% del producto interno bruto, los datos revelan severos daños psicológicos en la población, cifras que irán en aumento, puesto que el estrés ataca cada vez a una mayor parte de la población.

El estrés no tiene consecuencias negativas, también puede desarrollarse como un factor positivo para la vida diaria de un individuo, puesto que el estrés en cantidades moderadas, permite estar en estados de alerta, esto debido a que para ciertos individuos algunas situaciones pueden ser estresantes para otros pueden resultar un estímulo que los impulse a realizar ciertas actividades que requieran de mayores niveles de cargas emocionales.

Según Peiró (1993), existen dos tipos de estrés laboral, *el episódico* en esta situación no se posterga por mucho tiempo y se puede llegar a adaptar a los síntomas que lo originan, *el crónico* esta situación es una de las más complicadas debido a las causas que lo originan, Sobrecarga de trabajo, Ambiente laboral inadecuado, alteración de ritmos biológicos.

Para tratar esta enfermedad es importante que las empresas tengan claro que es primordial tener un diagnóstico acertado antes de sugerir un tratamiento de solución, saber lo que está pasando con cada individuo, su entorno, etc., para así, sugerir una solución correcta. La herramienta más utilizada es Maslach Burnout Inventory (MBI), quien a través de 3 escalas puede atacar dicho mal, Agotamiento emocional, despersonalización, realización Personal.

ABSTRACT

In this research we will address one of the most common issues that every organization faces, and is called the disease of the century "stress". This disease has been the cause of much research by different researchers, Walter Cannon (1914) began to treat this disease as one of emotional factors in the secretion of adrenaline that brings stress. Today medical science has given him a unique study of stress and its consequences will depend on the reaction of each individual having to respond or adapt to the demands of the modern world.

An important point that emerged from the Second World War, was that stress was not only enemy soldiers, but an enemy to anyone, there was no way to get rid of stress. Following the booming industry called major studies stress generated during the sixties, seventies and beyond, this disease is not only the workplace can develop at school, home or level of personal relationships.

Today, we can speak of that stress causes millions to the economy of society losses due to diseases caused and their respective treatment, considering that the treatment and control depends on several factors that influence individual such as the environment in which the stressor, the genetics of each individual and the ability to adapt to changes is developed. Statistically, in the United States it is estimated that losses from occupational diseases ranging between 1 and 3% of gross domestic product, the data show severe psychological damage to the population numbers will increase, since stress attacks each time more of the population.

Stress has negative consequences, can also develop as a positive factor in the daily life of an individual, since the stress in moderate amounts, can be on alert status, this because for some individuals some situations can be stressful for

others may be a stimulus to push them to perform certain activities that require higher levels of emotional burdens.

According Peiro (1993), there are two types of job stress, episodic in this situation is not delayed for long and you can get to adapt to the symptoms that arise, chronic situation is one of the most complicated due to tails that originate, work overload, poor work environment, disruption of biological rhythms.

To treat this disease is important that companies are clear that it is essential to have an accurate diagnosis before suggesting a solution treatment, know what is happening with each individual, their environment, etc., so as to suggest a correct solution. The most commonly used tool is the Maslach Burnout Inventory (MBI), who through 3 scales can attack this evil, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	Introducción	i
II.	Problema de investigación	iv
III.	Justificación	vii
IV.	Objetivos de la investigación	xii
	1. Objetivo General	xii
	2. Objetivo Especifico	xii
V.	Preguntas de investigación	xii
VI.	Hipótesis	xiii
VII.	VARIABLES	xiv
	1. Variable Independiente	xiv
	2. Variable Dependiente	xiv
VIII.	Diseño metodológico	xv
IX.	Alcances y limitaciones	xvi

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN DEL ESTRÉS EN MÉXICO Y AMÉRICA LATINA.

1.1	Evolución del concepto de estrés	1
1.2	El estrés psicológico	3
1.3	El estrés y la ciencia	4
1.4	El impacto del estrés en la sociedad	9
1.5	Antecedentes del estrés laboral	12

CAPÍTULO II. EL ESTRÉS: CONCEPTOS, DEFINICIONES, TIPOS Y SINTOMATOLOGÍA

2.1 Estrés laboral	18
2.1.1 Tipos de estrés laboral	20
2.1.2 Causas del estrés laboral	21
2.2 Principales efectos del estrés laboral	22
2.3 Efectos del estrés laboral sobre la salud	22
2.4 Efectos del estrés laboral en la organización	23
2.5 El síndrome de deterioro o Síndrome de Burnout conceptos y modelos	25

CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS EN LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA.

3.1. Antecedentes de la empresa automotriz DIATSA	30
3.2. Estudio de diagnóstico para la medición del nivel del estrés en la empresa automotriz DIATSA	31
3.2.1. Método.....	31
3.2.2 Enfoque	31
3.2.3 Tipo	31
3.2.4 Alcance de la investigación	32
3.3 Investigación de campo	32
3.4 Metodología síndrome de deterioro	34
3.4.1 Población de estudio síndrome de deterioro	34
3.4.2 Interpretación de resultados síndrome de deterioro	35

3.5 Metodología encuesta	40
3.5.1 Población de estudio encuesta	40
3.5.2 Interpretación de resultados encuesta	40

CAPÍTULO IV PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA

4.1. Presentación	55
4.2. Objetivos	56
4.3. Módulo 1 Cambiando tu vida	57
4.3.1 Sesión 1 Cambiando el pensamiento	57
4.3.2 Sesión 2 Cambiando el comportamiento	58
4.3.3 Sesión 3 Cambiando el estilo de vida	60
4.4. Módulo 2 Inteligencia emocional	61
4.4.1 Sesión 1 Reconociéndonos	61
4.4.2 Sesión 2 Nacemos sin un paquete instruccional	62
4.4.3 Sesión 3 Se puede vivir feliz	63
4.4.4 Sesión 4 Dominando nuestros mecanismos de defensa	65
4.4.5 Sesión 5 Gente Magnética	66
4.4.6 Sesión 6 Formando equipo	67
4.4.7 Sesión 7 Motivos del corazón	69
4.5 Módulo 3 Disposición emocionales facilitadoras del desempeño personal ..	70

4.5.1	Sesión 1 Emociones	71
4.5.2	Sesión 2 Retroalimentación	72
4.6	Módulo 4 Montaña Rusa	73
4.6.1	Sesión 1 La representación de la experiencia	75
4.6.2	Sesión 2 Montaña Rusa	77
4.7	Módulo 5 Seguridad y confianza	78
4.7.1	Sesión 1 Fortaleciendo la seguridad y la confianza	79
4.8.	Módulo 6 Diseña el futuro	81
4.8.1	Sesión 1 Si lo crees, lo creas.....	82
CONCLUSIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	90

I. INTRODUCCIÓN

El centro de interés para esta investigación es el estrés laboral y la forma en que éste impacta el desempeño de las personas en el ámbito del trabajo.

El estrés laboral, es un fenómeno actual que afecta a un alto porcentaje de la población trabajadora en el mundo industrializado, y conlleva altos costos personales, psicosociales y económicos. A nivel social, esto se refleja en el énfasis dado a los factores psicosociales, muchos de los cuales son precursores del estrés laboral y facilitadores de sus consecuencias.

Ya que el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social; es conveniente destacar que la mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo, cuando se está sometido a una reacción de estrés, no son perceptibles para el ser humano, precisando de procedimientos diagnósticos para determinar el nivel psicológico, muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés, es la ansiedad.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como el agotamiento y la falta de rendimiento en el trabajo.

Si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Los niveles altos de estrés, o incluso los bajos, sostenidos durante periodos largos, reducen el rendimiento del empleado, por lo que requiere que la organización tome alguna medida.

La mejor comunicación organizacional con los empleados reduce la incertidumbre, porque disminuye la ambigüedad del rol y el conflicto por éste. Dada la importancia que tienen las percepciones para moderar la relación entre el estrés y la respuesta, la administración también debe usar la comunicación eficaz como un medio para dar forma a las percepciones de los empleados, debido a que éstos clasifican a las demandas, amenaza u oportunidades como la sola interpretación de que ellas hacen, y que ésta se ve afectada por los síntomas y acciones comunicados por la dirección.

Es importante que se puedan ofrecer Programas de Bienestar apoyados por la organización, centrados en la condición física, psicológica y social de los empleados. La suposición que subyace en la mayor parte de los programas de bienestar, es que los empleados necesitan hacerse responsables de su salud física y mental. La organización tan solo es un vehículo que facilita este objetivo.

Las organizaciones pueden esperar una recuperación de su inversión en los programas de bienestar, y la mayoría de los que los han establecido han logrado beneficios significativos.

Dada la importancia del tema abordado, este estudio pretende aportar al manejo y prevención del estrés laboral, incluyendo en sus alcances, la siguiente estructura capitular:

El Capítulo I, llamado: Antecedentes históricos y evolución del estrés laboral en México y América Latina, aborda el origen del término estrés, la naturaleza del estrés laboral y su evolución histórica tanto en México como en países de América Latina.

El Capítulo II, identificado como: El estrés, conceptos, definiciones, tipos y sintomatología, plantea el marco referencial para conocer la complejidad que lleva en sí misma, la enfermedad del siglo XXI. EL ESTRÉS, asimismo se aborda el Síndrome de Deterioro o Síndrome de Burnout: conceptos y modelos, explicando detalladamente el síndrome, sus modelos y enfoques conceptuales, así como un estudio de diagnóstico para valorar el nivel de estrés laboral en la población de estudio.

El Capítulo III, identificado como diagnóstico para medir el nivel de estrés en la empresa automotriz DIATSA, en el cual, se estudia el diagnóstico para medir el nivel de estrés como son: método, enfoque y tipo. Para el trabajo de investigación de campo se aplicaron 3 instrumentos de medición: Inventario Maslach (MBI) forma ED, Encuesta sobre las condiciones de trabajo, Guión de entrevista semiestructurada para la obtención de datos sociodemográficos y laborales.

El Capítulo IV, denominado: Antecedentes conceptuales para la prevención y manejo del estrés laboral, aporta un enfoque multidisciplinar para la atención del problema identificado; el control del estrés laboral, (intervención centrada en el

individuo), el control del estrés laboral (intervención centrada en la organización); el control del estrés laboral (intervención centrada en la inteligencia emocional).

El Capítulo IV, llamado: Programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral del grupo de empleados de la empresa automotriz DIATSA, ofrece la posibilidad de mejorar el estilo de vida del grupo de estudio, en lo biológico, lo psicológico y lo social, mejorando en consecuencia su desempeño laboral.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. Actualmente, el estrés es un elemento común en los lugares de trabajo, y contribuye a casi a mitad de todas las jornadas laborales perdidas (Cano Vindel, 2002).

Si los riesgos psicosociales y el estrés laboral se plantean como un problema de las organizaciones o empresas, y no como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

¿Qué son los riesgos psicosociales y el estrés laboral?

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de su escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador, y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- Gestión deficiente de los cambios organizacionales, inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o de los compañeros.
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

El presente estudio intenta ofrecer una visión actual de los problemas laborales de los empleados (en el ámbito organizacional o empresarial), con el propósito de contribuir a la disminución del estrés laboral.

Por lo tanto, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿CUÁL ES EL IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA?

Este proyecto de investigación está pensado para su ejecución en el ámbito de la Empresa Automotriz DIATSA, cuyo giro es la compra venta de autos nuevos y seminuevos, refacciones y servicio, la cual se encuentra ubicada en el kilómetro 135, Carretera federal México-Veracruz, San Benito Xaltocan, Tlaxcala.

Tiene como origen y destino a la población (colaboradores) de dicha empresa. El alcance de sus propuestas irá ampliando el campo de estudio del estrés laboral en relación al rendimiento de este grupo poblacional, con el

propósito de contribuir a la disminución y prevención del estrés laboral, así como a la formación de recursos humanos, y a la generación de información para la toma de decisiones en el campo empresarial.

Este proyecto debe ser considerado como una unidad de vanguardia en el ámbito organizacional debido a sus alcances.

El proyecto debe ser visto como un recurso valioso en la formación de los recursos humanos, donde se identifiquen, desarrollen y consoliden las experiencias relacionadas al estrés laboral, con el fin de mejorar el rendimiento, y aportar en la cualificación de le empresa.

El proyecto, también debe ser considerado como un espacio privilegiado para mejorar las relaciones laborales en esta empresa.

Finalmente, el resolver el problema de investigación planteado tendría un impacto en los siguientes ejes:

- 1. Social.** El impacto social del proyecto beneficiará al grupo poblacional seleccionado (colaboradores de le empresa), a los grupos familiares, clientes y grupos gerenciales o directivos.
- 2. Medio ambiental.** Las acciones emanadas de la planeación y ejecución del proyecto, no tendrán un impacto ambiental adverso.
- 3. Población beneficiada.** La población beneficiada por la ejecución del proyecto se constituye por 73 colaboradores de la Empresa Automotriz DIATSA. Siendo 43 hombres y 30 mujeres., con una edad que oscila entre los 22 años y los 64 años.

III. JUSTIFICACIÓN.

El presente trabajo de investigación se justifica por ser requisito indispensable para obtener el grado de Maestra en Administración en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para la cual se desarrolla el trabajo denominado “El estrés laboral y su impacto en el rendimiento de los colaboradores de la Empresa Automotriz DIATSA”.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones, y de las economías nacionales. Actualmente, el estrés es un elemento común en los lugares de trabajo y contribuye a casi la mitad de todas las jornadas laborLES PERDIDAS. (Cano Vindel, 2002).

Si los riesgos psicosociales y el estrés laboral se plantean como un problema de las organizaciones o empresas y no como un defecto personal, se pueden ver como cualquier otro riesgo para la salud y seguridad en el trabajo.

¿Qué son los riesgos psicosociales y el estrés laboral?

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo del trabajo y pueden producir resultados psicológicos negativos, como el estrés laboral.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.

- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador, y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- Gestión deficiente de los cambios organizacionales, inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz
- Falta de apoyo por parte de la dirección o de los compañeros.
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales, como una carga excesiva de trabajo en el que se respalda al trabajador que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno social favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar emocional, mental y físico del trabajador.

Los colaboradores se sienten estresados cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los colaboradores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para toda organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, por ejemplo, aumento del ausentismo o “presentismo” (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia), así como mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras cosas, y el estrés relacionado con el trabajo, pueden contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada, sobre todo en el caso de los colaboradores dedicados a labores administrativas. Los costos que esto implica para las empresas y para la sociedad son cuantiosos (Cano Vindel, 2002).

No obstante, con la adopción de un enfoque correcto, los riesgos psicosociales y el estrés laboral pueden prevenirse y gestionarse de modo satisfactorio, sin importar el tamaño o tipo de empresa.

La gestión o tratamiento del estrés no es sólo una obligación moral y una buena inversión para los empresarios, sino un imperativo legal respaldado por las leyes mexicanas. Aunque sobre los empresarios recae la responsabilidad jurídica de garantizar que los riesgos en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente, es fundamental que también los colaboradores participen. Los colaboradores y sus representantes son quienes mejor comprenden los problemas que pueden producirse en su lugar de trabajo. Su participación garantizará que las medidas adoptadas sean apropiadas y eficaces.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

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

En la actualidad, este último planteamiento se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del individuo.

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por la alta activación fisiológica.

Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo se le llama estresor o situación estresante. (Ibídem, 2002).

Dentro de los distintos enfoques en el estudio del estrés, destacan:

1. El estrés como estímulo. El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación del individuo. En distintos momentos se han estudiado distintos tipos de estímulos estresores:

a. *El estrés como estímulo: Los grandes acontecimientos.* Los acontecimientos vitales, catastróficos incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes más graves. Son situaciones de origen externo al individuo.

b. *El estrés como estímulo: Los pequeños contratiempos.* Se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (daily hassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores.

c. *El estrés como estímulo: Los estímulos permanentes.* También se incluyen los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, etc.

2. El estrés como respuesta. También llamado Síndrome de Adaptación General que incluye tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Cualquier estímulo puede convertirse en estresor siempre que provoque en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio.

3. El estrés como interacción. Esta perspectiva da importancia a la valoración que hace el individuo de la situación estresora, más que a las características objetivas de dicha situación.

Prosiguiendo con la justificación del tema, es importante destacar algunos conceptos en torno al estrés laboral, que señalan: entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que las organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud (OMS), insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

De ahí la importancia que cobra el tema del estrés laboral, para dar rumbo a esta investigación.

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Objetivo General.

Medir el nivel de estrés en los colaboradores de la Empresa Automotriz DIATSA para plantear un plan de intervención que ayude a mejorar el rendimiento de los mismos.

2. Objetivos Específicos.

- Identificar los antecedentes y evolución del estrés laboral en las organizaciones en los últimos cinco años.
- Conocer los enfoques teórico-conceptuales en relación al estrés laboral.
- Identificar los factores causales del estrés laboral en el ámbito organizacional, elaborando un estudio de diagnóstico para identificar a los empleados con altos niveles de estrés, aplicando los instrumentos de investigación especializados para el diagnóstico del estrés laboral.
- Analizar la forma en que el estrés laboral impacta al rendimiento de los empleados en la empresa.
- Diseñar una propuesta de intervención para el tratamiento del estrés laboral, que contemple un plan de prevención.

V. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Cuáles son los antecedentes y cómo ha evolucionado el estrés laboral en las Organizaciones?
- ¿Cuál es el estado del arte, modelos y corrientes teóricas del estrés laboral?

- ¿Cuál es la causa efecto del estrés laboral en las Organizaciones y
- ¿Cómo identificar el nivel de estrés laboral en la empresa DIATSA?
- ¿Cuál sería el plan de intervención para mejorar el rendimiento de los colaboradores de la empresa automotriz DIATSA?

VI. HIPÓTESIS.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales, como una carga excesiva de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno social favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar emocional, mental y físico del trabajador.

Los trabajadores se sienten estresados cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para toda organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, por ejemplo, aumento del absentismo, o “presentismo” (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia), así como mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras cosas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada, sobre todo en el caso de los empleados dedicados a labores administrativas. Los costos que esto implica para las empresas y para la sociedad son cuantiosos. (Cano Vindel, 2002).

No obstante, con la adopción de un enfoque correcto, los riesgos psicosociales y el estrés laboral pueden prevenirse y gestionarse de modo satisfactorio, sin importar el tamaño o tipo de empresa.

La gestión o tratamiento del estrés no es sólo una obligación moral y una buena inversión para los empresarios, sino un imperativo legal respaldado por las leyes mexicanas. Aunque sobre los empresarios recae la responsabilidad jurídica de garantizar que los riesgos en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente, es fundamental que también los empleados participen. Los trabajadores y sus representantes son quienes mejor comprenden los problemas que pueden producirse en su lugar de trabajo. Su participación garantizará que las medidas adoptadas sean apropiadas y eficaces.

De ahí que la hipótesis planteada frente al problema de investigación sea:

LA GESTIÓN DEL ESTRÉS A TRAVÉS DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL AYUDARÁ A REDUCIR EL NIVEL DE ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA Y MEJORARÁ SU RENDIMIENTO LABORAL

VII. VARIABLES.

Los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son:

1. Variable Independiente.

Nivel de estrés laboral.

2. Variable Dependiente.

- Rendimiento de los colaboradores de la Empresa Automotriz DIATSA.
- Ámbito laboral.
- Sujeto enfrentado a la situación y consecuencias del estrés.

Así, el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, familiar, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se desarrolla una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. (Cano Videl, 2002).

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO.

La metodología que dará sustento a esta investigación es: CUALITATIVA y CUANTITATIVA.

Las técnicas empleadas en este trabajo son: DOCUMENTALES Y DE CAMPO, las cuales permitirán la aplicación de los siguientes instrumentos de investigación:

- Inventario Maslach (MBI) forma ED. El inventario creado por Maslach Burnout (MBI) forma ED (1981), es el más utilizado para medir el Síndrome de Deterioro (o Síndrome de Burnout, “quemarse por el trabajo”). El MBI consiste en 22

enunciados que se refieren a sentimientos, actitudes o comportamientos que resultan del tipo de trabajo desempeñado, el “Human Services Survey”.

- Encuesta sobre las condiciones de trabajo.
- Guión de entrevista semiestructurada para la obtención de datos sociodemográficos y laborales.

IX. ALCANCES Y LIMITACIONES.

El presente trabajo de investigación se realiza para la Empresa Automotriz DIATSA, cuyo giro es la compra venta de autos nuevos y seminuevos, refacciones y servicio, la cual se encuentra ubicada en el kilómetro 135, Carretera federal México-Veracruz, San Benito Xaltocan, Tlaxcala.

El proyecto está concebido en dos etapas: planeación y ejecución.

La primera etapa, objeto de estudio de la presente investigación, establecerá mecanismos novedosos para estimular la participación de los colaboradores y los acuerdos con los directivos empresariales y otros agentes sociales para el fortalecimiento del proyecto.

La segunda etapa se hará sobre la base del progreso alcanzado en la primera etapa, y ejecutará las acciones encaminadas a la concreción del proyecto, cuyo diseño y mecanismos de ejecución serán compatibles con los valores de la Organización. Los riesgos previstos para la ejecución del proyecto están identificados con la falta de disposición del personal para participar en las acciones encaminadas de éste. Esta etapa se contempla realizar en cuanto la Dirección la autorice.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN DEL ESTRÉS EN MÉXICO Y AMÉRICA LATINA.

1. 1 Evolución del concepto de estrés

De acuerdo al Diccionario de la Lengua Española, la palabra estrés significa, “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. Proviene del inglés “stress” que significa “tensión”. (www.rae.es)

En la mayoría de los libros que tratan el tema del estrés, se sugieren definiciones, al igual que la Real Academia Española lo hace, sin embargo, los mismos autores también sugieren que son definiciones elaboradas en función al área a la cual se estén enfocando, es decir, puede ser al área psicológica, área científica, etc.

El concepto como tal, aparece en los primeros estudios de Selye, en los años cuarenta sin embargo, el concepto ya había sido empleado por el científico Walter Cannon en 1914, el concepto se cree que siempre ha existido en menor o mayor grado en todas las épocas.

Un ejemplo claro es durante la Segunda Guerra Mundial, en la cual se llevaron a cabo diversos estudios con soldados que habían participado en la guerra y de ahí surgieron diversos resultados que ayudaron a mejorar sus estrategias de batalla, aún en la actualidad, se están llevando a cabo estudios de comportamiento en los cuales se identifique a los soldados que puedan ser mejores decisores, en las situaciones más estresantes en el campo de batalla.

A pesar de que el término estrés ya era empleado por Walter Cannon en 1914, puesto que de manera científica hace el planteamiento de cómo influyen los factores emocionales en la secreción de adrenalina, sustancia que se segrega en momentos de estrés, lo cual permitió el desarrollo de su teoría de “la lucha o huída” en la cual se considera como respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, es decir, es una respuesta involuntaria a estímulos externos.

Los cuestionamientos respecto a los estímulos que generan estrés son: ¿Cómo es posible que causas tan variadas como son las físicas, químicas, infecciosas, traumáticas o psicológicas, vayan a producir una respuesta similar? Es decir, en los diversos estudios que se han venido desarrollando respecto al tema de estrés, no se ha podido determinar una causa específica que lo genere, sin embargo, está comprobado que diversas causas, lo producen, lo que hace la diferencia entre los individuos, es la forma en cómo estos lo enfrentan, dependerá del nivel de estímulos que se presenten y el estado emocional del individuo al momento de que surge.

Actualmente, la ciencia médica, se está orientando a estabilizar el comportamiento de los seres sanos que se enfrentan a diversa cantidad de estresores, por lo que en el área de la Medicina, el estrés está alcanzando una importancia que anteriormente no se le daba, puesto que antes se enfocaba a atender infecciones masivas epidémicas que atacaban a comunidades completas, sobre las cuales se enfocaban los desarrollos en el área de la salud.

El avance que se tenga en el estudio del estrés y sus consecuencias, dependerá de la reacción que cada individuo tenga al responder o adaptarse ante las exigencias del mundo moderno, dicha aportación fue de Walter Cannon en sus estudios desarrollados en la década de los treinta.

Cada vez se tiene la mayor certeza de que las enfermedades actuales, serán sustituidas por otras cuyo origen sea de orden psicológico, puesto que si analizamos en la actualidad en México a nivel empresarial, es más común recibir incapacidades del Personal por enfermedades cardiovasculares, del sistema nervioso, situación que anteriormente era debido a malestares fisiológicos.

1.2 El estrés psicológico

Actualmente, los avances científicos han tenido logros importantes, que paralelamente al gran avance que ha tenido el desarrollo de enfermedades psicológicas, producto del entorno en el que vivimos, a pesar de ello, el ciclo de vida individual se ha prolongado, lo que significaría que el ser humano está alcanzando una adaptación positiva al mundo moderno, que está permitiendo que lejos de ser un obstáculo para el desarrollo, se convierta en un modo de vida capaz de ser afrontado, sin perder de vista que la individualidad de cada ser humano hará la diferencia, puesto que también depende de su constitución genética, lo cual permitirá que algunos superen los niveles de estrés a los que están sujetos, y otros no.

Con base en la información publicada por el INEGI, indican que en México la esperanza de vida ha aumentado considerablemente; en 1930, las personas vivían en promedio 34 años; 40 años después, en 1970 este indicador se ubicó en 61 años; en el 2000 fue de 74 años y en 2014 es de casi 75 años. (www.inegi.org.mx)

Considerado así, el estrés psicológico aparece como algo tan frecuente que es captado por el público como una enfermedad moderna y no como mera respuesta fisiológica, comprendida esta enfermedad como males contrarios al bienestar. En este sentido, podemos encontrarnos en una evolución psicosocial propia del siglo XX y para la cual tenemos que desarrollar una nueva adaptación.

Hay que tener amplitud mental para cambiar, porque el estresor psicológico exige una gran adaptación en la reacción del Estrés. Esto requiere un procesamiento interior, donde se barajen diferentes estresores que pueden ocasionar ansiedad, hostilidad o depresión, reacciones propias de la especie humana. (Cruz y Vargas, 2002).

1.3 El estrés y la ciencia

En la actualidad, el uso del concepto de estrés se ha generalizado entre la sociedad y en el orden científico social y biológico, se están enfocando las aplicaciones científicas a ayudar los males causados por éste, tales como angustia emocional, disfunción, enfermedades físicas y los males sociales que éste produce. Es muy común escuchar el término de estrés en todos los ámbitos de la vida cotidiana, todos hablan de la prevención, que debemos eliminarlo o simplemente aprender a adaptarnos al mundo moderno. Se han enfocado los estudios al estrés debido a la importancia que ha alcanzado en los ámbitos de la salud social, fisiológica y psicológica.

En 1940, no existía ningún interés público ni científico por el estrés (Lazarus, 2000). En los Estados Unidos, las primeras inquietudes profesionales surgieron a raíz de la Primera y Segunda Guerra Mundial, especialmente la última. Puede decirse con legitimidad que la guerra es un motivo fundamental para la aparición del estrés, especialmente el modo en que afecta sobre el bienestar y actuación de los soldados.

Los países con experiencias bélicas, deben saber que un alto porcentaje de sus soldados desarrollará altos grados de estrés, los cuales pueden tener síntomas como ansiedad leve o grave, angustia emocional debilitante, así como trastornos mentales severos.

Se sabe, que aún y cuando los soldados están entrenados para enfrentar extremas cargas de estrés, debido a la carga genética de cada uno de ellos, su respuesta ante el entorno dependerá de cuán vulnerables sean ante las condiciones de batalla y se sabe, que a mayor número de bajas, se incrementa la probabilidad estadística de los trastornos emocionales.

Se sabe que durante la primera Guerra Mundial, si los americanos permanecían en sus trincheras, sufrían muchas bajas, puesto que permanecían en shock a las granadas, término utilizado para llamar a la crisis emocional que producía el combate y que en su momento, había sido atribuido a efectos cerebrales por los estruendosos ruidos de las explosiones de la guerra.

Durante la Segunda Guerra Mundial, se lograron importantes avances en el estudio del estrés, puesto que se identificó una causa psicológica, lo cual permitió cambiar la denominación de los trastornos emocionales inducidos por el combate, a llamarse neurosis de guerra o fatiga de batalla. Actualmente se denomina a éstos trastornos, como estrés postraumático, término originado tras la Guerra de Vietnam.

En la Segunda Guerra Mundial el tema del estrés tuvo auge debido a la preocupación que existía por la afectación en los resultados que pudiera haber debido al estrés, llevaron a cabo diversas investigaciones, de las cuales se esperaba obtener la respuesta de cómo seleccionar a los hombres que irían a combate, que tuvieran la capacidad física y mental de resistir al estrés que se produce en batalla; así como saber cuál era el tipo de entrenamiento necesario para que las personas manejaran con efectividad el estrés generado en el combate.

Lo anterior, propició que se instalaran laboratorios para el estudio del estrés y su manejo, había muchas preguntas sin respuesta, las cuales requerían al menos los conocimientos básicos, de los cuales se carecía.

Como ya se ha mencionado, el resultado al tratamiento del estrés va a estar en función a la carga genética de cada individuo, es decir, dependerá de las diferencias individuales y de las condiciones en que se haya producido la situación de estrés. Se enfocaron los estudios en examinar los factores de personalidad que influían sobre la vulnerabilidad individual, así como el manejo que cada persona le daba al estrés. Debemos tener en cuenta que el medio en el cual se desarrolle o genere la situación de estrés es un factor importante para su análisis.

Un dato importante que surgió igualmente a raíz de la Segunda Guerra Mundial, fue que el estrés no sólo era enemigo de los soldados, sino que se convirtió en enemigo de cualquiera, no había forma de librarse del estrés, dependían de la forma en que cada individuo aprendiera a manejarlo.

Derivado de la Segunda Guerra Mundial, deducen que el estrés era un problema que afectaba tanto en tiempos de paz como en tiempos de guerra, lo cual generó que la industria del estrés tuviera un auge importante a partir de esa época.

El estrés se desarrolla en cualquier ámbito en el que nos desarrollemos, llámese trabajo, hogar, escuela, etc. en general es a cualquier nivel en las relaciones personales como puede ser con los compañeros de trabajo, familiares, amigos, colaboradores, etc.

El término estrés toma un auge importante en las áreas sociales, biológicas, la información sobre el estrés empieza a ser común con el público en general, debido a la difusión que tuvo a través de los medios de comunicación, la difusión

no se llevó a cabo con la exactitud requerida, lo cual generó que el interés en el tema se extendiera.

El término estrés ya era utilizado desde tiempo atrás, de alguna u otra forma, el término era empleado bajo los términos de conflicto, frustración, trauma, ansiedad, depresión y angustia emocional. Los conceptos empleados, reflejaban problemas de adaptación, se homologan los términos y se denomina estrés.

El estrés se convirtió en el concepto dominante que los aglutinaba. Como manifestaban Cofer y Appley (1964) en un tratado sobre motivación, “Es como si, cuando se puso de moda la palabra estrés, cada investigador que hubiera estado trabajando con un concepto que creyera que estuviera estrechamente relacionado con él, lo sustituyera por estrés y siguiera en la misma línea de investigación”. El estrés se convirtió en el término dominante para unificar estos conceptos y para identificar las causas y consecuencias emocionales de las luchas para el manejo de las presiones de la vida cotidiana.

En el área de la psicología, se tienen indicios del término en la Grecia Antigua hace más de 2000 en la época de Platón y Aristóteles en función a su esencia, sin embargo, en aquellos tiempos, el término estrés aún no había sido inventado. Los filósofos mencionados, estudiaban y desarrollaban teorías acerca de los conflictos internos entre pensamientos, deseos y emociones.

El estudio de la mente inició con Platón quién dividió a la mente en razón, apetito y espíritu. Dichos términos en la actualidad se denominan como cognición, motivación y emoción.

Estas facultades mentales y/o funciones mentales, de las cuales la principal es considerada la razón. Aristóteles siguió esta tradición pero añadió una idea muy importante en su libro Retórica (Aristóteles, 1941, Libro II) –a saber, que el modo

en que una persona elabora un suceso causa nuestra reacción emocional al mismo.

Puede decirse que la palabra “estrés” se usó por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XIV para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción (Lumsden, 1981).

A finales del siglo XVII, un prominente físico-biólogo, Robert Hooke (Hinkle, 1973) contribuyó significativamente formulando un análisis de ingeniería sobre el estrés. Contempló la cuestión práctica del modo en que deberían diseñarse las estructuras creadas por el hombre, tales como los puentes, para soportar cargas pesadas sin derrumbarse. Deben resistir el golpeo del viento, los temblores de la tierra y otras fuerzas naturales capaces de destruirlos.

El análisis que hizo Hooke del problema produjo tres conceptos básicos, carga, estrés y tensión. La carga se refiere a las fuerzas externas, como el peso; el estrés es el área de la estructura sobre la que se aplica la carga y la tensión es la deformación de la estructura, producida por la conjunción de la carga y del estrés. Este análisis influyó significativamente sobre los modelos del estrés del siglo XX, que ahondaron sobre la idea de la carga como fuerza externa ejercida sobre el sistema social, fisiológico o psicológico. La carga es análoga a un estímulo externo estresante, y la tensión es análoga a la respuesta de estrés o reacción. (Ibídem, 1973).

Cuando estas ideas de ingeniería se aplicaron a la sociedad, al cuerpo y a la mente de un individuo, se volvieron a readaptar los conceptos básicos y a menudo se usaron de forma diferente. El estrés y la tensión fueron los términos que sobrevivieron fundamentalmente (Ibídem, 1973).

1.4 El impacto del estrés en la sociedad

En la actualidad, se puede hablar de que el estrés causa pérdidas millonarias a la economía de la sociedad, debido a las enfermedades que provoca y su respectivo tratamiento, teniendo en cuenta, que el tratamiento y control depende, como ya se ha mencionado, de varios factores que influyen en cada individuo, como son, el medio ambiente en que se desarrolla el estresor, la carga genética de cada individuo y la capacidad de adaptarse a los cambios.

Las estadísticas demuestran que los niveles de estrés, ya sea individual o colectivo, provocan a empresas y/o incluso, a países, pérdidas millonarias por los defectos en la calidad que se generan debido a las enfermedades derivadas del estrés, así como situaciones sociales que terminan impactando en los niveles de producción de las empresas, defectos en la calidad y cantidad de los productos elaborados, mala calidad en servicios, ausentismo, presentismo, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e incluso, la muerte del trabajador.

Adicionalmente, los efectos del estrés ocasionan que los gastos en servicios médicos se incrementen, debido a las enfermedades efectos de éste, se incrementen los consumos de drogas, en lo social, se incrementen los divorcios, haya un aumento en los niveles de violencia y se causen mayores conflictos laborales.

Clínicamente, se ha demostrado que un efecto del estrés crónico, es el aumento de las manifestaciones corporales denominadas somatizaciones o agravamiento de desarreglos genéticos como la diabetes mellitus, hipertensión arterial o el asma bronquial. Por consiguiente, como ya se ha mencionado, también provoca un incremento en el consumo de drogas, de alcohol y favorece la automedicación con fármacos psicotrópicos y analgésicos.

Estadísticamente, en los Estados Unidos se calcula que las pérdidas por enfermedades ocupacionales oscilen entre el 1 y 3% del producto interno bruto. Por otro lado, la Asociación Norteamericana de Cardiología calculó que las enfermedades cardiovasculares por estrés demandaban 26700 millones de dólares anuales. En esa misma nación se evaluó que el síntoma dolor relacionado con el estrés provocaba pérdidas por 50000 millones de dólares anuales. (Orlandini, 1999).

Como ya hemos mencionado anteriormente, el estrés no sólo origina problemas a nivel económico, sino también sociales, cada vez es más frecuente que en los noticieros llámense escritos, de televisión, internet, etc., se hable de la violencia que se está incrementando de tal manera que rebase a cualquier organismo de gobierno, lo que se convierte en un círculo vicioso, debido a que esto también genera un mayor gasto en rubros de seguridad, con la finalidad de proteger a la sociedad de todos los males que nos aquejan como sociedad, estudios indican que los desarreglos sociales se evidencian en maltrato, relaciones interpersonales deficientes, descontento en cualquier área en la que se desenvuelve el ser humano, llámese escuela, trabajo, con la sociedad en general. La institución familiar no escapa a las consecuencias de ciertas situaciones estresantes: el malestar en las parejas, el distrés y la disolución familiar, el sufrimiento de los hijos, el abuso infantil, la violencia hogareña, muchas veces son causas de consultas médicas (Ibídem, 1999).

Ya se ha manifestado, que el estrés es causa de impactos negativos en la salud de la población, quienes lo manifiestan de diversas formas, se tienen identificadas 3 categorías, la primera de ellas es quienes optan por estilos de vida malsanos, debido a la mala alimentación, sedentarismo, abuso de café, tabaco, alcohol, etc. Otro grupo manifiesta enfermedades corporales e inmunitarias provocadas los estresores, y el último, está integrado por personas con padecimientos mentales, los suicidas y homicidas.

Las enfermedades por estrés han superado a las infecciones como causa de muerte y, sobre el final de este siglo, la mayoría de las defunciones depende de enfermedades crónicas no transmisibles influidas por los psicotraumas. (Ibídem, 1999).

En 1986, en un estudio realizado en Santiago de Cuba, se observó a un grupo de cien niños que presentaba estrés mental. El 91% de ellos demostraba ansiedad; el 69%, ira; el 64% tristeza y el 11% había cometido intentos de suicidio. La cuarta parte de estos niños manifestaba como causa principal del estrés el duelo por la muerte de algún familiar. El 14% tenía problemas de discordia en la familia; 10% eran hijos de padres divorciados; el 9% demostraba signos de inadaptación a la escuela y el 6% había sido separado de alguna persona significativa para su vida. Además, el 40% de estos niños presentó anormalidades en la personalidad antes de enfermarse y provenía de familias disarmónicas o incompletas en el 64% de los casos. (Ibídem, 1999).

Las muertes por violencia incluyen los accidentes, los homicidios y los suicidios, y pueden ser consideradas como una manifestación de estrés en las comunidades. En 1987 Cuba ocupó el cuarto lugar por muertes violentas en las Américas, luego de El Salvador –donde se producía una guerra civil-, Colombia y México. Las muertes por violencia en Cuba mostraron una prevalencia de 64.8 por cada 100,000 habitantes, y 22.6 correspondieron a suicidios. En 1991, también en Santiago de Cuba, se estimó que un tercio de los homicidios de mujeres se debía a estrés marital. Un estudio a individuos que habían provocado lesiones u homicidios mostró que en el 28.6% de los casos, el factor causal de la agresión fue el odio generado en riñas callejeras o la actualización de viejos rencores. La quinta parte de los individuos (20.9%) atacó para abusar sexualmente; el 12.4% actuó motivado por celos y discordias en la pareja; el 9.8% debido a enfermedades mentales y el 8.8% para robar con violencia. (Ibídem, 1999).

Los datos revelan severos daños psicológicos en la población, cifras que irán en aumento, puesto que el estrés ataca cada vez a una mayor parte de la población, derivado de los entornos de desempleo, inseguridad, etc., que vive el mundo.

El estrés es un concepto cotidiano, con el cual debemos aprender a vivir, puesto que cada vez se irá acentuando más, la diferencia, como ya se ha planteado a lo largo de este capítulo, la harán la carga genética de cada individuo, lo que implica su capacidad de enfrentar la realidad del mundo moderno. Desafortunadamente, el estrés no sólo afecta directamente al que lo sufre, sino también a quienes viven o conviven de manera cotidiana con ellos.

Al analizar los antecedentes históricos del estrés, nos percatamos de que los diversos autores que hablan del tema de estrés, no especifican un término que pudiera homologarse a otro, debido a la gran variedad de estresores que existen y la diversidad de reacciones que cada estresor genera en cada individuo, como ya hemos comentado, la reacción a éstos, dependerá de diversos factores, de situaciones emocionales adversas por las que atraviese cada ser humano en el momento de ser tratado, un mismo tratamiento para un mismo síntoma de estrés en dos personas diferentes, tendrá resultados diferentes en cada uno de ellos, es por eso que el tema del estrés es muy amplio y hasta cierto punto, sin una solución específica para cada síntoma.

1.5 Antecedentes del estrés laboral

El estrés, todos sabemos que existe, creemos saber los síntomas, sin embargo, algunos autores coinciden en que es un término que la población del mundo moderno, ocupamos de manera cotidiana para denominar a cualquier síntoma emocional que se presente debido a la excesiva carga de trabajo, problemas

familiares, económicos, etc., damos por hecho que es estrés y que a corto, mediano o largo plazo, será algo que nos provoque algún daño a la salud, estamos bombardeados de noticias en donde se informa de suicidios, homicidios, abusos entre la misma población, inseguridad, etc.

El mundo moderno, también nos ha enseñado a explotar todo este mercado potencial, sabemos que cada vez nos exigirán más en el trabajo, en la escuela, el mismo medio en el que nos desarrollamos lo exige, es por ello que escritores han visto un nicho de mercado importante, al cual vender libros de autoayuda, sistemas para eliminar estrés, etc., es un mercado que cada vez irá en aumento, el cual será explotado por ellos, lo que debemos considerar es que no hay recetas mágicas, no hay tratamientos que resulten benéficos de la misma forma a dos o más personas, considero que es importante ponerse en manos de expertos que nos escuchen y nos ayuden a encontrar las herramientas para prevenir, disminuir o en los mejores casos, eliminar los efectos del estrés.

A nivel empresarial, lo que está al alcance, es tratar de generar un buen ambiente de trabajo, tal vez no sea responsabilidad de las empresas eliminar el estrés en cada uno de sus colaboradores, su responsabilidad sería la de proporcionar herramientas que ayuden a generar el menor grado de estrés laboral, debido a que también dependerán de los estados emocionales de cada persona, su medio familiar, económico, de sus relaciones interpersonales, etc.

En ocasiones, en el ámbito laboral, los mandos directivos de las empresas e incluso, los propietarios de pequeños negocios, detectan situaciones que pasan sin una razón aparente, como puede ser: ausentismo, mala atención a los clientes, productividad deficiente, situación para la cual no tienen una respuesta fácil de plantear, tarde o temprano, tendrán que enfrentar los efectos de los problemas identificados, tendrán que enfrentar las consecuencias de un clima laboral

descontento y desilusionado, buscarán ayuda para eliminar estos síntomas dañinos para la empresa.

Existen diversidad de opciones de solución en el mercado, de las cuales posiblemente los directivos de las empresas pueden apoyarse e intentar solucionar el problema, si dentro de la empresa existe el área de servicios de salud, deberán estar lo suficientemente capacitados para brindar la atención experta para cada caso.

Es importante que las empresas tengan claro que es primordial tener un diagnóstico acertado antes de sugerir un tratamiento de solución, saber lo que está pasando con cada individuo, su entorno, etc., para así, sugerir una solución correcta.

El manejo del estrés comienza con el reconocimiento de que las personas, sin importar que parezcan robustas en la superficie, son vulnerables. Nadie, ni siquiera el gerente o empleado más flexible, puede trabajar para siempre bajo presión excesiva. Todos tenemos un punto de rompimiento. Necesitamos ir debajo del brillo superficial de capacidad aparente de afrontamiento para tratar de comprender qué está pasando realmente dentro de nuestro personal. ¿Cómo sabemos si alguien está afrontando bien la situación o simplemente está ocultando un desastre inminente? ¿Cómo puede darse cuenta un gerente de línea de quién está a punto de caer por el precipicio debido a las demandas inmoderadas o quién está frustrado a causa de que no se enfrenta a un desafío suficiente, y si cualquiera de los miembros del personal está afrontando realmente lo que pasa alrededor? Estas son preguntas fundamentales que necesitan responderse si hemos de crear un ambiente de trabajo en el que se hayan identificado y, cuando sea posible, eliminado los riesgos de una enfermedad asociada con el estrés. (Williams, Cooper, 2004).

CAPÍTULO II

EL ESTRÉS: CONCEPTOS, DEFINICIONES, TIPOS Y SINTOMATOLOGÍA.

En el capítulo anterior, se analizaron los antecedentes del término estrés, siendo la conclusión, que no existe como tal una definición única ni específica, más bien el significado que reciba, dependerá del entorno en el cual se encuentre cada individuo, igualmente, la solución a cada situación identificada como estrés, también dependerá de varios factores que influyen en cada individuo, tales como: el medio ambiente, la carga genética, etc.

Por lo anterior, se desprende que el estrés sea analizado desde diversos enfoques.

Se ha estudiado por diversos autores que el estrés es un estímulo que provoca que se desarrolle en el individuo un proceso de adaptación, el cual puede ser desde un gran acontecimiento que puede llevar a modificar el ritmo de vida de una persona, este nivel de estrés ha sido objeto de estudio, con la finalidad de determinar la cantidad de estresores que requiere un individuo para mermar su salud; hasta pequeñas situaciones cotidianas que mantienen al individuo en alerta constante y con los cuales debe convivir en el trabajo, familia, etc.

Anterior a la conceptualización del estrés como estímulo, se llevaron a cabo investigaciones a la respuesta del organismo ante ciertas situaciones estresantes, de la cual se derivó el denominado Síndrome de Adaptación General, el cual se divide en alarma, resistencia y agotamiento.

Otro de los enfoques en los cuales se ha analizado al estrés es la forma en que interactúa entre la situación y los recursos con los que cuenta el individuo, es decir, para este enfoque es más importante la valoración que haga el individuo de la situación, que las características de la situación misma.

Suele darse el nombre de estrés a todas las situaciones que enfrentamos en mayor o menor grado, sólo que debemos darnos cuenta que el ambiente, el mundo cambiante, es sólo el detonador de una reacción interna, a la cual llamamos estrés.

El estrés no en todas las circunstancias es dañino, puesto que en una cantidad moderada y conjuntamente con los factores de adaptación con los que cuenta cada individuo, el estrés puede ser aprovechado como dinamizador de la actividad conductual.

El estrés se convierte en negativo para la salud del individuo, cuando éste rebasa su capacidad de control.

De acuerdo a algunos autores, el estrés es un estado de excitación necesario en los individuos para reaccionar cuando se enfrentan ante un peligro, es por ello, que una misma situación puede ser muy estresante para un individuo y para otro, puede ser una situación sin relevancia.

Para analizar los tipos de estrés, es necesario analizar los estresantes, los cuales se deben dividir en externos e internos:

Los externos son aquellos que tienen que ver con el medio ambiente en el cual se desenvuelve el individuo, son factores como el ruido, la luz, etc.

Los internos son aquellos que tienen que ver con la condición interna del individuo es decir, aquellos que van a tener alguna repercusión emocional en el individuo, como son la autocrítica, el perfeccionismo, la adicción al trabajo, etc.

Para el caso de los individuos que permanecen en estados prolongados de estrés, pueden desarrollar estrés negativo y tener afectaciones dañinas en su salud, puesto que se van generando problemas menores de salud, derivándose en enfermedades como cáncer, problemas cardiovasculares, siendo un factor principal de fallecimiento.

El estrés también puede desarrollarse como un factor positivo para la vida diaria de un individuo, puesto que el estrés en cantidades moderadas, permite estar en estados de alerta, para el caso de enfrentar alguna situación de riesgo.

Los niveles de estrés se podrían clasificar en escalas de menor o mayor grado, sólo que debido a que éstos se determinan en función a la percepción y reacción de cada individuo, resultaría un tanto subjetiva dicha clasificación.

Las situaciones que para algunos individuos pueden ser muy estresantes, para otros pueden resultar un estímulo que los impulse a realizar ciertas actividades que requieran de mayores niveles de cargas emocionales.

El Doctor Hans Selye en 1926, describió las respuestas de adaptación como de alarma, adaptación y agotamiento.

- Alarma, el cuerpo se prepara para la reacción de pelea o huye.

- Adaptación, se da esta etapa en los periodos prolongados de estrés, en los cuales, no necesariamente significa que sea dañino, lo recomendable es que se combinen con actividades de relajación y descanso.
- Agotamiento, en caso de permanecer en un estado de estrés persistente, los recursos mentales, físicos y emocionales se desgastan y generan desequilibrios los cuales provocan reducción en la tolerancia de estrés, agotamiento mental, hasta llegar a la enfermedad crónica.

Las enfermedades que se originan a causa del estrés, son principalmente, enfermedades cardiovasculares, del sistema inmunológico, cuya función es proteger al cuerpo de las infecciones; asma, la cual es un desorden respiratorio causado por la constricción temporal de los bronquios; diabetes, la cual es causada por la inhabilidad del cuerpo para metabolizar el azúcar correctamente; úlceras, se relacionan directamente al estrés; desórdenes digestivos; problemas de la piel, dolores de cabeza y migrañas; depresión, la cual es resultado del estrés crónico.

2.1. Estrés laboral.

El estrés laboral o estrés en el trabajo, se desarrolla principalmente en las sociedades industrializadas, puesto que el ritmo del entorno laboral y las exigencias del propio entorno, llegan a saturar o superar la capacidad del individuo para poder hacerles frente, lo cual lleva a los individuos a la depresión, además de agotamiento físico y mental.

El estrés en el trabajo tiene una relación directa con la baja en la productividad de las empresas, así como una disminución en la calidad de vida de aquéllos que la padecen, es por ello que se debe aprender a combatirlo o en el

mejor de los casos, a prevenirlo, por el buen desarrollo de la empresa y la estabilidad de los que en ella trabajan, lo que disminuiría el ausentismo, presentismo, y tendría un impacto directo en la productividad de la empresa.

Las causas del estrés laboral pueden ser por exceso de trabajo, los niveles de responsabilidad a que está el trabajador, relaciones poco satisfactorias en el trabajo, aunado a los horarios de trabajo y una remuneración poco adecuada al nivel de actividades que desarrolla el individuo.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2010), el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

El ejemplo más común de estrés laboral, es el Síndrome de Burnout o Síndrome del Trabajador Quemado, la cual se da principalmente en aquellos individuos cuyas actividades se desarrollan directamente con atención al público.

El trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. (Campos, Durán, 2006).

En términos fisiológicos, el estrés laboral conduce a dos tipos de estrés:

- Eutrés, el cual sirve para proteger al organismo y prepararlo para responder en caso de alguna amenaza o situación de emergencia que enfrente el individuo. El eutrés se considera como estrés positivo que sirve para poner en alerta los sentidos del individuo y con ello, enfrentarse a situaciones difíciles.

- Distrés es el resultado de una carga excesiva de estrés, lo cual lleva a que el individuo sufra de desequilibrios físicos y mentales, disminuye la capacidad de atención, decisión y acción, recayendo igualmente en la relación con el entorno, puesto que genera modificaciones en el estado de ánimo.

Según estadísticas recientes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012), México encabeza la lista de países con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para tener una idea de la magnitud de este problema, tan sólo en Estados Unidos, el estrés en el trabajo, ocasiona pérdidas anuales de 150,000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), define al estrés laboral como una “epidemia mundial” a la luz de los datos estadísticos, que revelan que este tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del Siglo XXI.

2.1.1. Tipos de estrés laboral.

Según Peiró (1993), existen dos tipos de estrés laboral:

1. El 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.
2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés laboral crónico es aquel que 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.

2.1.2. Causas del estrés laboral.

Dentro de las causas que provocan estrés laboral, se encuentran el hecho de que los individuos vivan constantemente agobiados por alcanzar el perfeccionamiento en sus labores, dejando a un lado la importancia que tiene el equilibrio entre la vida familiar y laboral para el buen desarrollo de cada individuo.

Las causas de estrés se pueden desarrollar en cualquier momento y a cualquier nivel, ya sea porque el individuo no se sienta seguro de desarrollar sus actividades de manera satisfactoria o porque le sean asignadas demasiadas responsabilidades.

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. (Campos, Durán, 2006).

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), 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, aún los agentes estresantes suaves le ocasionarán trastornos moderados.

Santos (2004), menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis en que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

2.2. Principales efectos del estrés laboral.

Las situaciones de estrés forman parte de la vida cotidiana de un individuo, lo que no implica que necesariamente sea algo negativo, la reacción dependerá de cada uno, así como de la frecuencia e intensidad con la que se produzcan, si éstas son constantes, existe el riesgo de diversos trastornos en el organismo.

2.3. Efectos del estrés laboral sobre la salud.

El estilo de vida de cada persona va a determinar la diferencia de cómo se enfrenta el estrés y las consecuencias en la salud de los individuos, puesto que las cargas de estrés no las perciben de la misma forma, para algunos la situación de estrés puede ser algo percibido como normal y para otros, como una carga importante en sus niveles de tensión.

El estrés produce una disminución en el sistema inmunológico, debido a que deja expuesto al individuo a sufrir enfermedades ocasionadas por bacterias y virus, en ocasiones, este tipo de padecimientos, ocasiona que a nivel laboral, haya un importante nivel de ausentismos o incapacidades laborales, lo que provoca una disminución importante en la productividad de cualquier empresa, sea pequeña o gran empresa, aunque en ocasiones los dueños de las empresas no lo sepan de

manera clara, si notan los efectos de éste sobre su personal, lo que debiera llevar a las empresas a tomar medidas que ayuden a controlar o en su caso a prevenir dichos efectos.

2.4. Efectos del estrés laboral en la organización.

En base a lo ya planteado durante el desarrollo de éste trabajo, los efectos del estrés van a depender de cada individuo, a su carga genética, a los recursos emocionales con los que cuente al momento de enfrentar cualquier situación de estrés, por lo tanto, las empresas dependen de todos estos factores, los cuales provocan pérdidas tanto en productividad, como en tiempos otorgados como incapacidad o en ausentismo o presentismo.

Las empresas deben estar conscientes de los graves daños que puede estar sufriendo su personal debido a un deteriorado clima organizacional, el no tomar las medidas necesarias para controlar o en el mejor de los casos, prevenir el desarrollo del estrés laboral, puede ser motivo de tener que pagar un alto precio a nivel organizacional.

Es de considerarse, que los estresores en sí, analizándolos de manera individual, carecen en ocasiones de relevancia, debido a que es en conjunto y de manera acumulada, como causan los efectos negativos en las personas, es decir, un estresor como tal no genera problemas importantes, más bien, es debido a que el individuo ya trae una carga importante de ellos, lo que genera que el acumular uno más, produce efectos negativos en las personas.

Cabe mencionar, que algunos individuos trabajan de una mejor manera en épocas de estrés laboral que cuando se encuentran en épocas de menor carga de trabajo, debido a que el organismo saca a flote todas sus capacidades de respuesta positiva, ayudando al individuo a desempeñarse de la mejor manera

posible; dicha reacción no necesariamente es la misma para todos, puesto que otros, se sienten sobrepasados y por lo tanto bloqueados en sus acciones e ideas a desarrollar.

Al considerar las diferencias globales respecto del estrés, hay tres preguntas por responder: 1. ¿Varían de un país a otro las causas del estrés?, 2. ¿las consecuencias del estrés varían entre culturas diferentes?, 3. ¿los factores que disminuyen los efectos del estrés cambian según la cultura?

De acuerdo a los resultados que arrojan las diversas investigaciones respecto al tema del estrés, se puede identificar que las condiciones de trabajo que ocasionan estrés, varían de una cultura a otra. Un estudio con empleados de Estados Unidos y China reveló que mientras los primeros sufrían estrés si perdían el control, los trabajadores chinos se estresaban con las evaluaciones de su trabajo y con la falta de capacitación. Si bien, las condiciones de trabajo que generan estrés varían entre los países, no parece que los efectos de la personalidad sobre el estrés sean distintos entre ellos. Otro estudio con empleados de Italia, Hungría, Reino Unido, Israel y Estados Unidos, reveló que las características de la personalidad de Tipo A, pronosticaba el estrés laboral en niveles de igualdad para estos países. (Ibídem, 20).

Respecto a la segunda pregunta, las evidencias tienden a sugerir que las consecuencias del estrés se asocian con lo que se percibe, y con tensiones entre los empleados en diferentes países. En otras palabras, el estrés es igualmente malo para los empleados de todas las culturas.

Para la tercera pregunta, aunque no todos los factores que reducen el estrés han sido comparados entre las culturas, las investigaciones sugieren que si bien la demanda para trabajar muchas horas genera estrés, éste se reduce con apoyo social, tales como: tener amigos o familiares con los cuales hablar. Un

estudio reciente reveló que esto se cumple con trabajadores de distintos países (Australia, Canadá, Inglaterra, Nueva Zelanda, Estados Unidos, China, Taiwán, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, México, Perú y Uruguay).

De este modo, los altos costos personales y sociales, generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud (OMS), insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

2.5 El síndrome de deterioro o Síndrome de Burnout: conceptos y modelos.

El Síndrome de Burnout es un síndrome descrito por Freudenberg en 1974, psiquiatra en una clínica para toxicómanos en Nueva York, quien observó al paso de un año, que los voluntarios analizados, presentaban pérdida de energía, ansiedad, depresión y agresividad hacia los demás.

Éste Síndrome alcanza su mayor difusión en 1976 a partir de los trabajos que realizó Christina Maslach, los cuales dio a conocer en el Congreso Anual de la Asociación Estadounidense de Psicología.

El Síndrome de Burnout se debe entender como la respuesta al estrés laboral, el cual va a aparecer cuando las herramientas, tanto emocionales como las estrategias funcionales de afrontamiento, no son suficientes para superar los síntomas.

Algunos autores lo describen como un “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”

Los factores que se relacionan al desarrollo del Síndrome de Burnout son principalmente:

La edad, parece ser un factor importante en el desarrollo del Síndrome de Burnout, puesto que hay etapas en las que el individuo es vulnerable, los cuales se identifica que son los primeros años de ejercicio laboral, puesto que es cuando se enfrenta la realidad cotidiana de no recibir las recompensas esperadas.

Se considera que, de acuerdo al sexo, es mayor o menor el grado de vulnerabilidad, las mujeres son quienes se consideran más propensas, debido a la doble carga con la cual deben cumplir en sus roles como profesionistas y la tarea familiar.

De acuerdo al estado civil, existe igualmente vulnerabilidad puesto que las estadísticas arrojan que aquellos individuos que son solteros o no tienen una pareja estable, presentan mayor desarrollo del síndrome, por lo que aquellos que están casados o tienen una pareja estable, tienen mayor capacidad para afrontar problemas personales y profesionales.

El desarrollo del Síndrome provoca diversos cambios como son, mentales y conductuales. Los primeros, provocan agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima, los cuales a su vez, provocan cambios físicos, tales como cefaleas insomnio, taquicardia, etc. Las manifestaciones conductuales, son principalmente las conductas adictivas, como lo es el incremento del consumo de café, drogas, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, así como conflictos en su entorno laboral y familiar.

El Síndrome de Burnout provoca igualmente afectaciones conductuales, tales como: consumo de alcohol, fármacos, drogas, así como conflictos en el ámbito laboral y familiar.

En la búsqueda de soluciones para el Síndrome de Burnout, no podemos dejar de lado el mencionar que la solución comienza modificando nuestras propias actitudes y aptitudes; debemos aprender a adaptarnos a la realidad, dejar a un lado nuestro sentido idealista, aunque este proceso nos puede dejar huellas importantes en la vida.

Lo anterior, es comentado con la idea de sentar las bases de nuestra realidad, puesto que debemos aprender a equilibrar los objetivos de la empresa con los objetivos personales de cada individuo, es un proceso adaptativo con el cual debemos aprender a convivir.

Se considera la fórmula ideal el equilibrio entre Familia-Amigos-Aficiones-Descanso-Trabajo.

Si nosotros desarrollamos buenas relaciones personales dentro de nuestro ámbito laboral, entonces estaremos creando una herramienta que nos ayudará a prevenir y/o en su caso, combatir el Síndrome de Burnout, si nosotros llevamos buena relación con nuestros compañeros de trabajo, eso nos ayudará a prevenir cualquier síntoma del Burnout, sin embargo, si las relaciones con los compañeros de trabajo no son cordiales, contribuirán al desarrollo acelerado del Burnout.

En el ámbito laboral, cabe mencionar que es de vital importancia mantener el control de los tiempos, sobre todo, para que no haya situaciones que retrasen el trabajo planeado, lo cual puede causar tiempos de tensión.

El desarrollo del Síndrome de Burnout, como ya se ha mencionado anteriormente, depende de muchos factores, los cuales de manera directa dependerán de la forma en cómo lo perciba cada individuo, por lo cual, podemos

hablar de algunas medidas para la prevención y/o tratamiento, sin embargo, no necesariamente tendrán el mismo efecto en un individuo que en otro.

Los métodos más eficaces que se conocen para el tratamiento de éste Síndrome son, las técnicas cognitivas conductuales y la psicoterapia, las cuales, por el nivel de análisis que requieren, deben contar con el apoyo de las áreas de psiquiatría y psicólogos.

Para llevar a cabo el diagnóstico de la posible solución a quienes lo padecen o simplemente para la prevención del mismo, existen diversos instrumentos para evaluar el síndrome, la herramienta más utilizada es, sin duda, el Maslach Burnout Inventory (MBI), a través del cual se analizan 3 escalas:

1. Agotamiento emocional.
2. Despersonalización.
3. Realización Personal.

En el capítulo III se abordarán las características y su aplicación.

El tratamiento del Burnout lo podemos atacar de acuerdo a la gravedad del mismo:

Leve, las medidas son, cambio de hábitos de vida, aliviar el estrés, relajación y práctica de algún deporte; abandono de ideas de perfección.

Grave, se recomiendan los antidepresivos en conjunto con la psicoterapia.

Actualmente, es muy común que los médicos prescriban antidepresivos y en el ámbito laboral, el ausentismo es lo que más afecta a las empresas a nivel

productividad, se debe evitar tomando las medidas correspondientes, debido a que se convierte en un tema de salud pública por su impacto social.

Como podemos observar, el tema del estrés en niveles crónicos, puede tener efectos dañinos para cualquier individuo que lleve una vida de estrés prolongado.

Los efectos negativos, no sólo se manifiestan a nivel individual, sino también se reflejan a nivel laboral y social, es por ello, que incluyendo al Estado, es un tema que se debe prevenir por los altos costos que representa para la salud pública.

El planteamiento de solución, aún y cuando se lleve a cabo a nivel de un pequeño grupo de individuos, repercutirá en el medio social, laboral, familiar, etc., en los cuales se desarrollen.

El estudio y prevención del Burnout es una necesidad social que se debe orientar a mejorar la salud y calidad de vida de las personas que por consecuencia, tendrá un impacto positivo en el ámbito laboral.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS EN LA EMPRESA AUTOMOTRIZ DIATSA.

En este capítulo III se efectúa el diagnóstico de la Empresa Automotriz DIATSA en las condiciones actuales, para ello se abordó los antecedentes de la misma. Asimismo, en este capítulo se diseña y elabora la metodología para investigación de campo de la cual se desprendió el instrumento de medición para realizar el diagnóstico del análisis del estrés.

3.1 Antecedentes la Empresa Automotriz DIATSA

Nissan Apizaco fue fundada por Don Reyes Huerta Velázquez en octubre de 1978, aún como concesionaria de la marca Datsun. Pertenece al grupo Reyes Huerta junto con otras distribuidoras de automóviles, inmobiliarias y ganaderías de toros bravos. En 1981 cambia de ser concesionaria Datsun a Nissan. En el año de 1999 Nissan Mexicana autoriza un punto de ventas en la ciudad de Tlaxcala, dos años más tarde autoriza otro punto de ventas en Zacatlán, Puebla.

La distribuidora pertenece a la Asociación Nacional de Distribuidores de Automóviles Nissan Asociación Civil (ANDANAC) que funge como organismo coordinador entre la planta armadora y su red de distribuidores. Nissan Mexicana clasifica a sus distribuidores de dos maneras: por zona geográfica y por el volumen de autos vendidos anualmente.

Actualmente, la empresa se encuentra conformada por 73 empleados de la Empresa Automotriz DIATSA y está ubicada en kilómetro 135, carretera federal México-Veracruz, San Benito Xaltocan, Tlaxcala.

3.2. Estudio de Diagnóstico para la medición del nivel de estrés en la Empresa Automotriz DIATSA.

3.2.1. Método.

La investigación se realiza bajo el método mixto: deductivo-inductivo, ya que se presenta la explicación del tema de manera general y se aplica a un caso específico, posteriormente se valida de forma particular para llevarlo nuevamente a la generalidad lo que permita cuantificar el efecto de la investigación.

3.2.2. Enfoque.

El presente trabajo tiene un enfoque mixto cualitativo, ya que primero se recopilan los datos e información, posteriormente se procede a su análisis para identificar el nivel de estrés y, una vez evaluados los efectos, se procede a desarrollar la propuesta.

3.2.3. Tipo.

El presente trabajo se realiza con un tipo de investigación documental para la construcción de los antecedentes y estado del arte del objeto de estudio que

permitió analizar las fuentes de información, tanto primarias como secundarias. Asimismo, se apoya el desarrollo del trabajo en investigación de campo, eligiendo tres instrumentos de medición del estrés, a saber:

- a. Inventario Maslach (MBI) forma ED.
- b. Encuesta sobre las condiciones de trabajo.
- c. Guión de entrevista semiestructurada para la obtención de datos sociodemográficos y laborales

3.2.4. Alcance de la investigación.

La investigación será de tipo transversal ya que se tomó en cuenta las condiciones que marca el ámbito del tema en el año 2013-2014.

3.3. Investigación de campo.

Se solicitó el permiso necesario con el Director de la Empresa Automotriz DIATSA, quien facilitó la obtención de la información necesaria y vigente, para interactuar de manera presencial con la muestra de colaboradores para aplicar las encuestas de nivel de estrés.

Cabe señalar que la encuesta se realizó fuera de horarios de trabajo ya que esto permitió que los colaboradores contestaran libremente y se encontraran en un ambiente tranquilo sin presiones laborales.

Estudio de caso.

Este trabajo se realizó en la Empresa Automotriz DIATSA, con datos vigentes del año 2013-2014.

La población de estudio se integra por 73 empleados de la empresa antes mencionada, siendo 43 hombres y 30 mujeres, con una edad que oscila entre los 22 y los 64 años. Su estado civil incluye dos categorías: solteros, casados.

Los empleados desempeñan sus actividades laborales en las siguientes áreas de la empresa: administrativa, crédito y cobranza, mercadotecnia, refacciones, servicio y ventas. Su grado de escolaridad varía de acuerdo a las funciones desempeñadas, incluyendo desde educación primaria, educación secundaria concluida, educación media (bachillerato y preparatoria) concluida, licenciatura e ingeniería.

La muestra representativa será seleccionada de manera intencional, a partir del estudio de diagnóstico para la medición del estrés laboral en el grupo poblacional de la empresa.

La propuesta de intervención para el tratamiento del estrés laboral se hará a partir de un diseño modular que contemple:

Pronóstico.

Contenido temático.

Actividades.

Recursos (humanos y materiales).

Evaluación.

3.4. Metodología síndrome de deterioro.

3.4.1. Población de estudio.

La población de estudio está conformada por 73 empleados de la Empresa Automotriz DIATSA, ubicada en kilómetro 135, carretera federal México-Veracruz, San Benito Xaltocan, Tlaxcala. Siendo 43 hombres y 30 mujeres, con una edad que oscila entre los 22 y los 64 años. Cuyo estado civil incluye dos categorías: solteros y casados. El empleado con mayor antigüedad cuenta con 32 años laborando en la empresa y el ingreso laboral más reciente es de un año.

Tabla No. 1: Actividades laborales que desempeñan los empleados por áreas de la empresa

Área	No. de empleados	SEXO		TOTAL
		H	M	
1. Administrativa	13	6	7	13
2. Crédito y cobranza	5	1	4	5
3. Mercadotecnia	5	1	4	5
4. Refacciones	8	7	1	8
5. Servicio	14	11	3	14
6. Ventas	28	11	17	28
TOTAL	73	37	36	73

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Interpretación de resultados síndrome de deterioro

El Maslach Burnout Inventory (MBI), comenzó a utilizarse en investigaciones de tipo exploratorio, basándose en entrevistas, encuestas y observaciones.

En 1981, Maslach y Jackson encontraron un patrón consistente que los llevó a la creación de un instrumento para medir el “Síndrome de Deterioro” que experimentan las personas dedicadas a ofrecer servicios a otros seres humanos.

En México, el inventario ha sido adaptado por Padró (1982), Ramírez (1994), Robles (1995), y Franco (1997), en trabajos de investigación de Doctorado. Dichos estudios han tenido un carácter exploratorio, y reportan la confiabilidad y validez del instrumento para nuestra población.

El MBI, consiste en tres áreas:

- a.** Agotamiento Emocional (AE)
- b.** Despersonalización (DP)
- c.** Cumplimiento Personal (CP).

Cada una de las áreas es medida de manera separada por una subescala, a saber:

Para el “Agotamiento Emocional”, existen 9 reactivos que son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Para la “Despersonalización”, existen 5 reactivos que son: 5, 10, 11, 15 y 22

Para el “Cumplimiento Personal”, son 8 reactivos: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

El conjunto forma un total de 22 reactivos donde las personas deben marcar uno de los siete puntos que van desde, un “nunca” hasta “todos los días”. Su aplicación puede hacerse de forma individual o colectiva.

La forma ED del MBI, fue adoptada especialmente para trabajadores de diversas empresas, donde aparece el término receptor (recipient) se refiere a la gente a la cual el trabajador atiende; esto es, la forma ED se refiere al cliente o beneficiario del servicio.

Se comprobó que de los 73 empleados de la Empresa Automotriz DIATSA, 32 obtuvieron un diagnóstico de: ALTO EN BURNOUT.

La siguiente tabla muestra los resultados de la medición del Síndrome de Deterioro, a través del *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Tabla No. 2: Resultados de la medición del Síndrome de Deterioro a través del *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Sujetos	AE Agotamiento Emocional	D Despersonalización	DA Desarrollo Personal	Total	Diagnóstico
1	36	15	20	71	Alto en Burnout
2	34	16	20	70	Alto en Burnout
3	28	11	28	67	Alto en Burnout
4	38	14	15	67	Alto en Burnout
5	19	2	43	64	Alto en Burnout
6	31	15	16	62	Alto en Burnout
7	19	13	30	62	Alto en Burnout
8	16	7	37	60	Alto en Burnout
9	11	12	37	60	Alto en Burnout
10	29	8	22	59	Alto en Burnout
11	29	12	18	59	Alto en Burnout
12	32	11	16	59	Alto en Burnout
13	25	11	22	58	Alto en Burnout
14	28	11	19	58	Alto en Burnout
15	20	17	20	57	Alto en Burnout
16	23	12	22	57	Alto en Burnout
17	28	8	20	56	Alto en Burnout
18	17	6	33	56	Alto en Burnout
19	28	15	13	56	Alto en Burnout
20	22	16	18	56	Alto en Burnout
21	25	16	15	56	Alto en Burnout
22	26	7	22	55	Alto en Burnout
23	17	14	23	54	Alto en Burnout
24	20	12	22	54	Alto en Burnout
25	23	13	17	53	Alto en Burnout
26	23	11	19	53	Alto en Burnout
27	22	9	22	53	Alto en Burnout
28	17	12	23	52	Alto en Burnout
29	16	13	23	52	Alto en Burnout
30	17	13	21	51	Alto en Burnout
31	21	13	17	51	Alto en Burnout
32	18	10	23	51	Alto en Burnout

Fuente: Elaboración propia

El trabajo empresarial conforma una organización que aparece estrechamente vinculada al resto de las actividades sociales, de tal forma que no presenta un fin único y permanente, sino que varía dependiendo del tipo de grupo humano o clase social al que pertenece el trabajador. En este sentido, la sociedad trata de perpetuarse en los nuevos individuos que nacen de ella, para transmitir toda clase de elementos culturales.

Delval (1991), describe la tarea del empleado como tediosa, y afirma que por un tiempo pudo ser atractiva, pero que el contacto cotidiano y rutinario con un mismo grupo laboral, la convierte en una actividad agotadora, situación que se agrava por falta de oportunidades en cuanto a la superación personal, empresarial (laboral) y económica de los propios empleados.

Cuando el trabajador le da significado a lo que realiza, no pierde su individualidad, pero cuando carece de sentido, su YO no se encuentra involucrado, y ese desinterés se manifiesta en la pérdida de esencia; es decir, en el proceso laboral que termina convirtiéndose en un proceso puramente mecánico.

Como parte del Estudio de Diagnóstico se consideraron también:

- La Encuesta sobre las Condiciones de Trabajo.
- El Guión de Entrevista Semiestructurada para la obtención de Datos sociodemográficos y Laborales.

La Tabla No. 3 ofrece los datos correspondientes a los resultados de la Encuesta sobre las Condiciones de Trabajo, los que confirman un Diagnóstico de ALTO NIVEL DE ESTRÉS en 32 empleados de la empresa antes señalada.

Tabla No. 3: Resultados de la Encuesta sobre las Condiciones de Trabajo.

Sujeto	Productores de Estrés	Reductores de Estrés	Productores menos Reductores de Estrés	Puntaje Total	Diagnóstico
1	12	0	12	12	Nivel de estrés laboral alto
2	36	12	24	48	Nivel de estrés laboral alto
3	21	11	10	32	Nivel de estrés laboral alto
4	20	3	17	23	Nivel de estrés laboral alto
5	22	5	17	27	Nivel de estrés laboral alto
6	11	1	10	12	Nivel de estrés laboral alto
7	17	9	8	26	Nivel de estrés laboral alto
8	28	11	17	39	Nivel de estrés laboral alto
9	22	3	19	25	Nivel de estrés laboral alto
10	19	12	7	31	Nivel de estrés laboral alto
11	23	16	7	39	Nivel de estrés laboral alto
12	26	12	14	38	Nivel de estrés laboral alto
13	24	7	17	31	Nivel de estrés laboral alto
14	21	4	17	25	Nivel de estrés laboral alto
15	15	7	8	22	Nivel de estrés laboral alto
16	34	16	18	50	Nivel de estrés laboral alto
17	23	15	8	38	Nivel de estrés laboral alto
18	22	13	9	35	Nivel de estrés laboral alto
19	27	13	14	40	Nivel de estrés laboral alto
20	34	5	29	39	Nivel de estrés laboral alto
21	12	0	12	12	Nivel de estrés laboral alto
22	21	13	8	34	Nivel de estrés laboral alto
23	23	15	8	38	Nivel de estrés laboral alto
24	26	12	14	38	Nivel de estrés laboral alto
25	11	2	9	13	Nivel de estrés laboral alto
26	16	13	3	29	Nivel de estrés laboral alto
27	28	24	4	52	Nivel de estrés laboral alto
28	18	13	5	31	Nivel de estrés laboral alto
29	26	14	12	40	Nivel de estrés laboral alto
30	22	4	18	26	Nivel de estrés laboral alto
31	18	11	7	29	Nivel de estrés laboral alto
32	33	22	11	55	Nivel de estrés laboral alto

Fuente: Elaboración propia

3.5 Metodología encuesta.

Para contar con la información requerida se utilizó como instrumento el cuestionario, con preguntas cerradas, debido al número de personas a evaluar se encuentra en el área productiva.

Se diseñó un instrumento de medición basado en preguntas cerradas, dicho cuestionario consta de 18 ítems que tiene como objetivo medir el nivel de estrés en los trabajadores.

3.5.1. Población de estudio encuesta

La población de estudio está conformada por 73 empleados de la Empresa Automotriz DIATSA, ubicada en kilómetro 135, carretera federal México-Veracruz, San Benito Xaltocan, Tlaxcala. Siendo 43 hombres y 30 mujeres, con una edad que oscila entre los 22 y los 64 años. Cuyo estado civil incluye dos categorías: solteros y casados. El empleado con mayor antigüedad cuenta con 27 años laborando en la empresa y el ingreso laboral más reciente es de un año.

3.5.2 Interpretación de resultados encuesta

A continuación se presenta el instrumento que se diseñó; el cual contempla una escala de medición Likert para posteriormente hacer el análisis e interpretación de los datos:

Pregunta No. 1. Edad:

- (1) 20 a 30
- (2) 31 a 40
- (3) 41 a 50
- (4) 51 a 60
- (5) más de 60

Tabla No. 4: Frecuencia ítem 1

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	8	25
2	10	31
3	8	25
4	5	13
5	1	6
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

En la pregunta número 1, 8 personas cuentan con edad en un rango entre 20 y 30 años, 10 en rango de 31 a 40 años, 8 en el rango de 41 a 50 años, 5 en un rango de 51 a 60 años, y por último una persona en el rango de más de 60 años.

Pregunta No. 2. Sexo:

- M ()
- F ()

Tabla No. 5: Frecuencia ítem 2

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
M	18	56
F	14	44
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

En la pregunta número 2, se muestra que 18 personas son hombres y 14 son mujeres.

Pregunta No. 3. Estado Civil:

- (1) Soltero (a)
- (2) Casado (a)

Tabla No. 6: Frecuencia ítem 3

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	20	63
2	12	38
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

En la pregunta 3, se observa que 20 personas tienen estado civil solteros, y 12 personas son casadas.

Pregunta No. 4. Número de hijos:

- (1) Ninguno
- (2) De 1 a 2
- (3) De 3 a 4
- (4) Más de 4

Tabla No. 7: Frecuencia ítem 4

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	14	44
2	10	31
3	7	22
4	1	3
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

En la pregunta número 4, se observa que 14 empleados no tienen hijos, 10 están en el rango de 1 a 2 hijos; 7 empleados tiene entre 3 y 4 hijos; y tan sólo un empleado tiene más de 4 hijos.

Pregunta No. 5. Último grado de estudios:

- (1) Primaria
- (2) Secundaria
- (3) Bachillerato/Preparatoria
- (4) Licenciatura
- (5) Ingeniería
- (6) Maestría
- (7) Otros

Tabla No. 8: Frecuencia ítem 5

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	2	6
2	2	6
3	7	22
4	13	41
5	1	3
6	5	16
7	2	6
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

En los resultados de la pregunta 5, 2 empleados tienen educación primaria; 2 cuentan con nivel secundaria; 7 con nivel Preparatoria/Bachillerato; 13 con nivel Licenciatura; 1 persona con Ingeniería, 5 con nivel Maestría y 2 más no especifican el nivel de estudios.

Pregunta No. 6. Titulado:

- (1) Si ()
- (2) No ()

Tabla No. 9: Frecuencia ítem 6

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	19	53
2	13	47
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Para la pregunta 6; encontramos que 19 empleados son titulados y 13 no alcanzaron dicho título.

Pregunta No. 7. Estudia actualmente:

- (1) Si ()
- (2) No ()

Tabla No. 10: Frecuencia ítem 7

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	2	6
2	30	94
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Para el caso de la pregunta 7, se tiene que 2 empleados mencionaron que estudian actualmente y 30 empleados no llevan ningún programa de estudios actualmente.

Pregunta No. 8. Antigüedad en su empleo:

- (1) 1 a 5 años
- (2) 6 a 10 años
- (3) 11 a 15 años
- (4) 16 a 20 años
- (5) 21 a 25 años
- (6) 26 a 30 años
- (7) Más de 30 años

Tabla No. 11: Frecuencia ítem 8

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	11	34
2	12	38
3	5	16
4	2	6
5	0	0
6	2	6
7	0	0
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto a la antigüedad en el puesto, 11 personas están en el rango de 1 a 5 años, 12 en el rango entre 6 y 10 años, 5 en el rango entre 11 y 15 años, 2 en el rango entre los 16 a 20 años y 2 más en el rango entre 26 a 30 años.

Pregunta No. 9. Labora en:

- (1) Turno matutino
- (2) Turno vespertino
- (3) Ambos

Tabla No. 12: Frecuencia ítem 9

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	32	100
2	0	0
3	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

La totalidad de los empleados labora en el turno matutino.

Pregunta No. 10. Actividad que desempeña actualmente:

- (1) Administrativa
- (2) Crédito y cobranza
- (3) Mercadotecnia
- (4) Refacciones
- (5) Servicio
- (6) Ventas

Tabla No. 13: Frecuencia ítem 10

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	4	13
2	3	9
3	4	13
4	3	9
5	5	16
6	13	41
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto al área en la que trabaja el grupo muestra se tiene que 4 personas laboran en el área administrativa, 3 en el área de crédito y cobranza, 4 en el área de mercadotecnia, 3 en el área de refacciones, 5 laboran en el área de servicio y 13 laboran en el área de ventas.

Pregunta No. 11. Número de horas diarias dedicadas a esta actividad:

- (1) 3 a 5 horas
- (2) 5 a 8 horas
- (3) Más de 8 horas

Tabla No. 14: Frecuencia ítem 11

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	0	0
2	17	53
3	15	47
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto al número de horas dedicadas a su actividad laboral, encontramos que 17 personas laboran en el rango de 5 a 8 horas diarias y las 15 restantes laboran más de 8 horas diarias.

Pregunta No. 12. Le satisface la actividad que desempeña actualmente:

- (1) Si
- (2) No
- (3) Algunas veces
- (4) Nunca

Tabla No. 15: Frecuencia ítem 12

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	20	63
2	0	0
3	12	38
4	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto a la satisfacción en el trabajo, 20 personas están satisfechas con las actividades que realizan y las 12 restantes respondieron que algunas veces.

Pregunta No. 13

Las relaciones con sus compañeros de trabajo son:

- (1) Buenas
- (2) Regulares
- (3) Malas
- (4) Conflictivas

Tabla No. 16: Frecuencia ítem 13

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	25	78
2	7	22
3	0	0
4	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto al tema de las relaciones con los compañeros de trabajo, 25 respondieron que son buenas y los 7 restantes, respondieron que son regulares.

Pregunta No. 14. Está satisfecho con la remuneración económica que recibe en este momento:

- (1) Si()
- (2) No ()

Tabla No. 17: Frecuencia ítem 14

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	25	22
2	7	78
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto a la satisfacción respecto a la remuneración económica, 27 respondieron que sí están satisfechas y las 7 personas restantes, respondieron que no están satisfechas con la remuneración recibida.

Pregunta No. 15. Si pudiera escoger nuevamente sus actividades laborales, su selección sería la misma:

- (1) Si()
- (2) No ()

Tabla No. 18: Frecuencia ítem 15

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	15	47
2	17	53
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto a la satisfacción en la elección de sus actividades laborales, 15 personas respondieron que de poder elegir nuevamente, elegirían las mismas actividades realizadas actualmente y las 17 restantes, no elegirían el mismo rumbo laboral.

Pregunta No. 16. Con qué frecuencia practica algún deporte, o hace ejercicio:

- (1) Nunca
- (2) Diariamente
- (3) Varias veces a la semana
- (4) Semanalmente
- (5) Cada mes

Tabla No. 19: Frecuencia ítem 16

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	8	25
2	0	0
3	10	31
4	8	25
5	6	19
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto a la actividad física que realiza el personal, 8 personas respondieron que no realizan ninguna actividad física, 10 respondieron que la llevan a cabo varias veces a la semana, 8 respondieron que llevan a cabo dichas actividades semanalmente y las 6 restantes, respondieron que la realizan cada mes.

Pregunta No. 17. Ha pensado en renunciar a su empleo:

- (1) Si
- (2) No
- (3) Algunas veces

Tabla No. 20: Frecuencia ítem 17

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	10	31
2	14	44
3	8	25
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto a la posibilidad de renunciar al empleo, 10 personas respondieron que sí lo han pensado, 14 respondieron que no y las 8 restantes, respondieron que algunas veces han considerado la posibilidad.

Pregunta No. 18. Realiza con entusiasmo sus actividades laborales:

- (1) Si
- (2) No
- (3) Algunas veces
- (4) Nunca

Tabla No. 21: Frecuencia ítem 18

Opción de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	22	69
2	4	13
3	6	18
4	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

Respecto al entusiasmo con el que se desarrollan las actividades, 22 personas respondieron de manera afirmativa, 4 respondieron que no realizan sus actividades con entusiasmo y las 6 restantes, respondieron que sólo algunas veces las desarrollan de manera entusiasta.

CAPÍTULO IV.
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DEL
ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
AUTOMOTRIZ DIATSA.

Programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral del grupo de empleados de la empresa automotriz DIATSA, ofrece la posibilidad de mejorar el estilo de vida del grupo de estudio, en lo biológico, lo psicológico y lo social, mejorando en consecuencia su desempeño laboral.

Hacia una propuesta

La propuesta que se diseña es un:

Programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral de los
empleados de la empresa automotriz DIATSA

La cual se estructura de la siguiente manera (Ver esquema No. 1):

Presentación

Objetivos

Módulo 1 Cambiando tu vida

Módulo 2 Inteligencia emocional

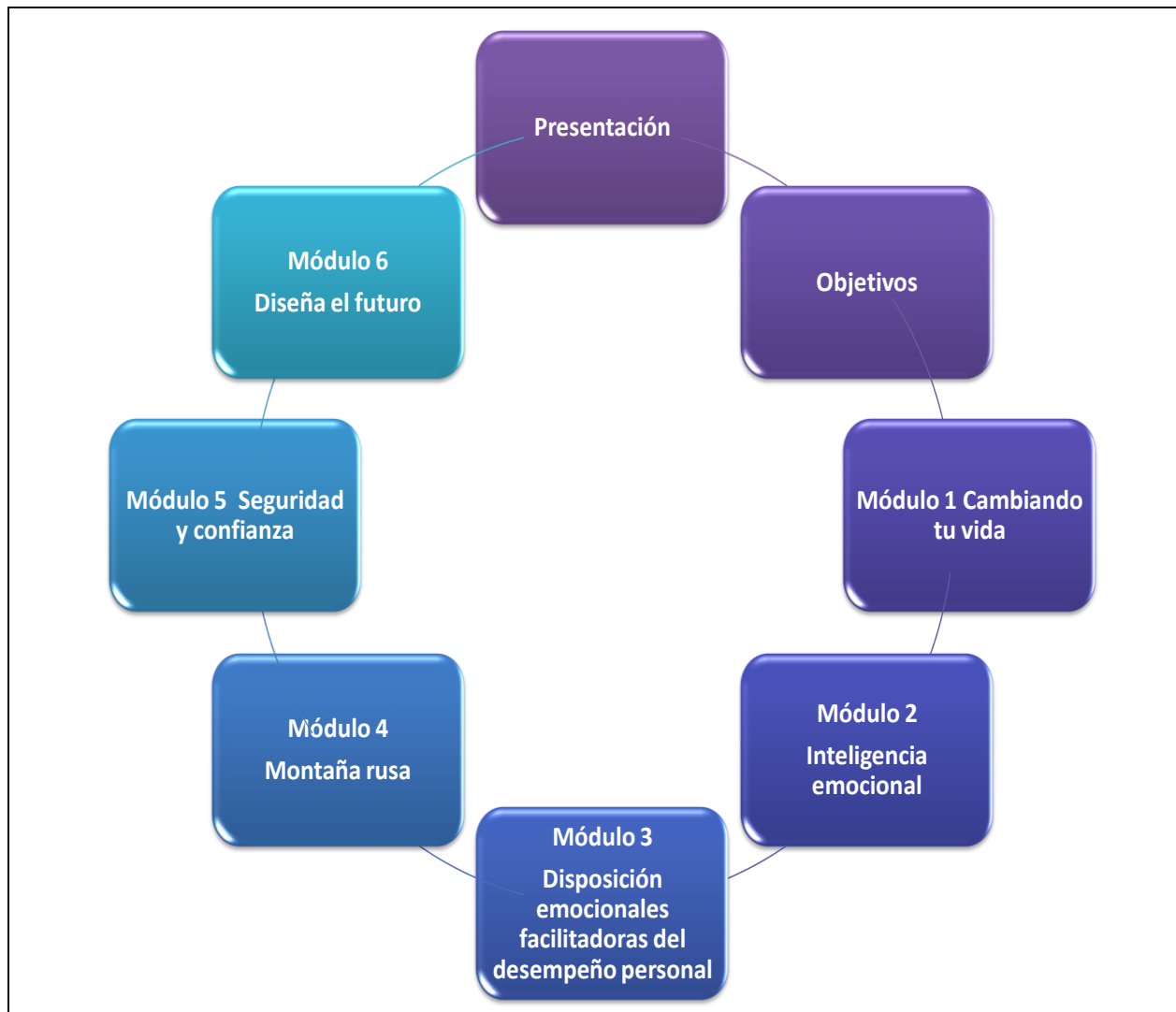
Módulo 3 Disposición emocionales facilitadoras del desempeño personal

Módulo 4 Montaña rusa

Módulo 5 Seguridad y confianza

Módulo 6 Diseña el futuro

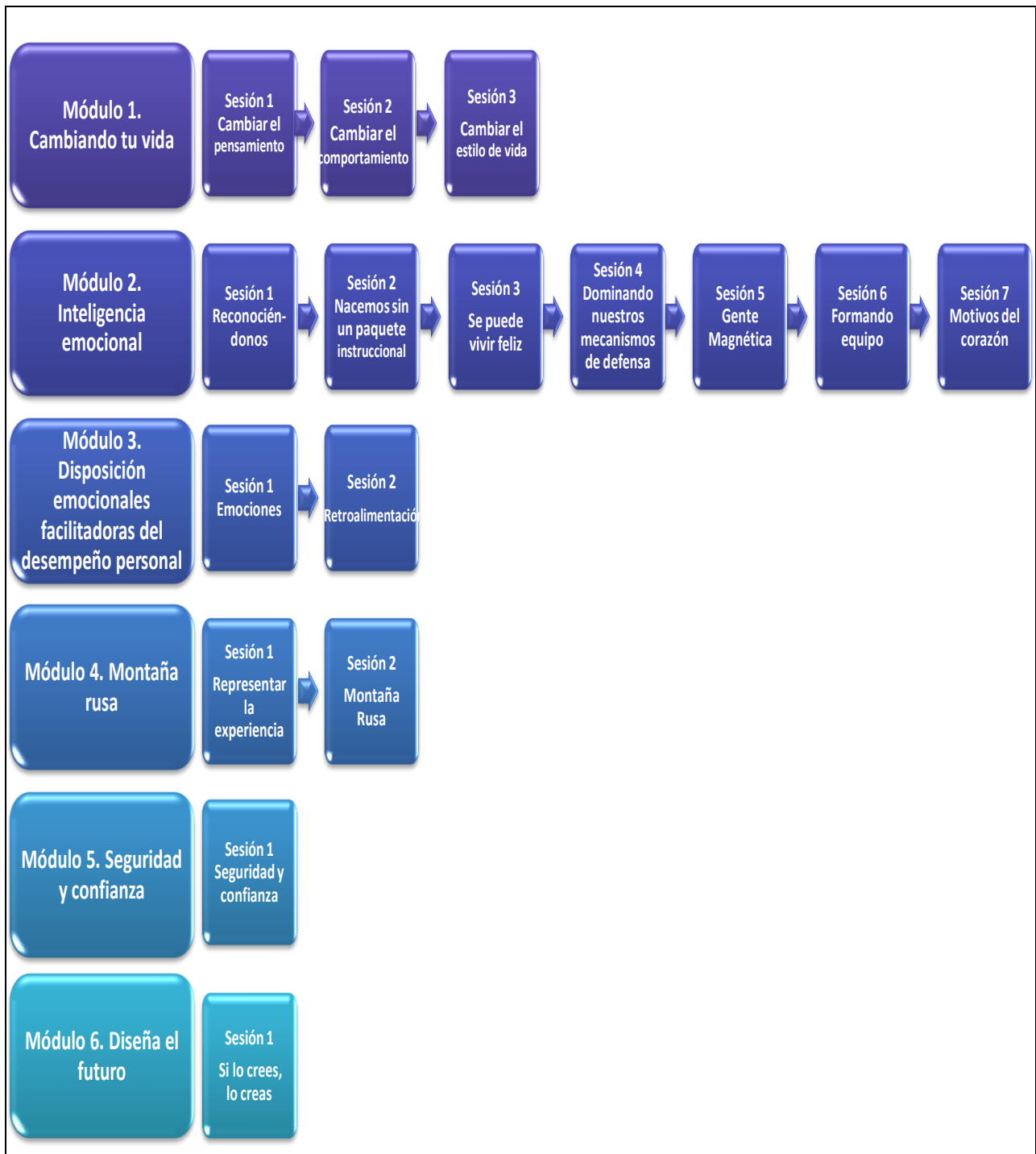
Esquema No. 1. Diseño del programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral de los empleados de la empresa automotriz DIATSA



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, cada módulo se gestionará a través de sesiones, tal como se señala en el siguiente esquema:

Esquema No. 2. Sesiones del programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral de los empleados de la empresa automotriz DIATSA



Fuente: Elaboración propia

4.1 Presentación.

La mejor técnica para no 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 organización, 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 éstas 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, así como la incorporación de nuevos hábitos, que pueden ser muy sencillos pero aportan soluciones importantes a problemas de salud física y mental originados por el estrés. Sin embargo, estos hábitos deben utilizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo, y debe lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. Por tanto, se diseñó un programa de intervención para el control del estrés laboral de las empleadas y empleados de la empresa automotriz DIATSA, basado en las propuestas utilizadas para el tratamiento de este problema, a partir de un estudio de diagnóstico que identificó a personas afectadas de estrés y ansiedad por acumulación de tensión perturbadora en el trabajo. Este programa, denominado energético-emocional, combina técnicas de relajación con técnicas cognitivas, y su objetivo es combatir las manifestaciones biológicas y emocionales del estrés, así como los mecanismos cognitivos de la ansiedad.

El diseño de este programa es modular, en donde cada módulo se integra por propósitos, contenidos temáticos, actividades, recursos empleados, calendarización y evaluación.

Dentro de los campos temáticos, que dan sustento al programa, se han incorporado, entre otros, la programación mental positiva, inteligencia emocional, cambio de hábitos, técnicas de relajación y de respiración, etc. dichos campos corresponden a una serie de actividades que son ejecutadas mediante sesiones previamente planeadas y calendarizadas, que además, pueden ser sujetas de evaluación.

4.2 Objetivos.

Con la puesta en marcha de este programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral, se pretende lograr los siguientes objetivos:

- Tomar conciencia acerca de la importancia de cambiar los estilos de vida para incorporar hábitos saludables.
- Lograr un equilibrio entre actividades laborales y el uso del tiempo libre.
- Aprender técnicas de relajación combinadas con técnicas de respiración y ejercicio físico de suave impacto.
- Emplear estrategias apoyadas en técnicas cognitivas-conductuales, tales como: afrontamiento, aserción encubierta, autocontrol, entrenamiento asertivo, pensamientos deformados y terapia racional emotiva.

4.3 Módulo 1: Cambiando tu vida.

PROPÓSITO: Controlar los efectos del estrés para ayudar a enriquecer el bienestar físico, mental y emocional.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Cambiar el pensamiento.
- Cambiar el comportamiento.
- Cambiar el estilo de vida.

4.3.1 Sesión 1: Cambiando el pensamiento.

ACTIVIDADES:

1. Aplicar la técnica de la reformulación de pensamiento como reductor de estrés.

Es una técnica usada para cambiar la manera en que se contempla una situación, con el fin de sentirse mejor acerca de ésta. Se responde a la vieja pregunta: ¿El vaso está medio vacío o medio lleno?

Cuando se ve el vaso medio lleno, se sentirá diferente que verlo medio vacío.

2. Comprender, a través del diálogo intergrupar, que el mensaje de reformular es que existen varias maneras de ver la misma situación, así que se puede seleccionar aquella que resulte más agradable.

3. Conocer la “carta de derechos” para el bienestar emocional:

- a. Tengo el derecho de expresar mis sentimientos.

- b. Tengo el derecho de expresar mis opiniones y mis creencias.
- c. Tengo el derecho de decir Sí o No por mí mismo.
- d. Tengo el derecho de cambiar de opinión.
- e. Tengo el derecho de decir “no entiendo”.
- f. Tengo el derecho de ser simplemente YO mismo, y no actuar sólo en beneficio de otros.
- g. Tengo el derecho de declinar la responsabilidad por los problemas de otros.
- h. Tengo el derecho de hacer peticiones razonables a otros.
- i. Tengo el derecho de establecer mis propias prioridades.
- j. Tengo el derecho de ser escuchado y ser considerado con seriedad.

4.3.2 Sesión 2: Cambiando el comportamiento.

ACTIVIDADES:

1. Cambia tu comportamiento: Sé firme.

Ser firme significa tomar el control y avanzar para realizar tus aspiraciones y satisfacer tus necesidades.

La firmeza ayuda a controlar las situaciones estresantes y reducirá su frecuencia. La falta de firmeza es el resultado de una autoestima baja y una confianza en uno mismo escasa, factores que agravan los niveles de estrés y pueden transformar situaciones y acontecimientos relativamente benignos, en crisis potenciales, por lo que deben desarrollarse las siguientes habilidades de la firmeza, tanto verbales como no verbales:

- a. Establecer un buen contacto con la mirada.
- b. Permanecer cómodamente de pie o sentado, sin inquietarse.

- c. Hablar con una voz estable y firme, en lugar de titubear o gritar.
- d. Usar gestos para enfatizar algunos puntos (manuales, expresiones faciales, posturas corporales).
- e. Usar afirmaciones de interés basadas en la empatía, como: ¿qué opinas?, ¿Cómo te sientes?
- f. Ser conciso e ir al punto. Decir claramente el mensaje que deseas que la otra persona escuche.

2. “Ventilar” tus problemas:

Un problema compartido, es un problema reducido a la mitad. Hablar de un problema con otros puede ser el primer paso para eliminarlo, por lo que deben realizarse las siguientes acciones:

- a. Desarrollar un sistema de asistencia con familiares, amigos o compañeros.
- b. Escribir en un diario privado en casa, o cartas a alguna persona, los cuales deben destruirse posteriormente. El valor de este ejercicio se encuentra en poder expresar los sentimientos y deshacerse de ellos.

3. Practicar la risaterapia (proyección de videos).

El buen humor es un maravilloso reductor del estrés, tanto en el hogar como en el trabajo.

La risa alivia la tensión muscular, mejora la oxigenación, regula la frecuencia cardiaca y produce endorfina (el analgésico natural del cuerpo en el torrente sanguíneo).

4.3.3 Sesión 3: Cambiando el estilo de vida.

ACTIVIDADES:

1. Cambiar el estilo de vida mediante nuevos hábitos:

A través del diálogo intergrupar, proponer acciones que permitan la adquisición de nuevos hábitos para cambiar el estilo de vida, por ejemplo: disminuir la cafeína y eliminar e tabaco, no ingerir alcohol, no consumir azúcar ni sal en exceso, evitar las grasas saturadas, dormir ocho horas diarias, hacer ejercicio físico, etc.

- Proponer menús para una alimentación saludable conforme a la experiencia de cada participante.
- Practicar rutinas de ejercicio físico de suave impacto como el taichí y posturas básicas del yoga.
- Aprender técnicas de relajación y respiración en sesiones de meditación guiada, con apoyo de material de audio.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarrón blanco, marcadores, reproductor de música, discos compactos, videos, computadora, proyector, hojas de papel blancas, bolígrafos, colchonetas, cojines.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 1	2 y 3 de junio	3
Sesión 2	4 y 5 de junio	3
Sesión 3	6 y 7 de junio	3

EVALUACIÓN:

Sesión plenaria para la autoevaluación en forma oral.

4.4 Módulo 2: Inteligencia Emocional.

4.4.1 Sesión 1: Reconociéndonos.

PROPÓSITO: Conocer qué es la Inteligencia Emocional y cuáles son sus beneficios en las distintas áreas de la vida.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- La inteligencia emocional.

ACTIVIDADES:

1. Ejercicios de observación del comportamiento grupal.
2. Ejercicios de percepción de estudios internos.
3. Audio de mensajes inspiradores.
4. Video de presentación de la IE, análisis, debate y ejercicios vivenciales.

5. Ejercicios de reflexión: La IE en mi vida.

6. Dinámicas de integración grupal.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarra blanca, marcadores, TV, reproductor de videos, cañón, reproductor de discos compactos, audio de mensajes, paquete instruccional 1ª. Sesión, hojas blancas, bolígrafos.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 1	9 y 10 de junio	3

EVALUACIÓN:

Elaboración individual de un portafolio para integrar sus experiencias.

4.4.2 Sesión 2: Nacemos sin un paquete instruccional.

PROPÓSITO: Controlar y modificar nuestras emociones para aumentar el bienestar psicológico y la salud física.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- El mecanismo psico-físico de las emociones y su utilidad en la vida diaria.

- Las cinco habilidades prácticas de la IE.

ACTIVIDADES:

1. Ejercicios de percepción de estados internos (¿cómo se siente hoy?).
2. Técnica de relajación y respiración.
3. Video de las cinco habilidades de la IE. Análisis, debate y ejercicios prácticos.
4. Ejercicios de reflexión en torno a lo aprendido.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarra blanca, marcadores, TV, reproductor de audio y de video, hojas blancas, bolígrafos, paquete instruccional 2ª. Sesión.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 2	11 y 12 de junio	3

EVALUACIÓN:

Se tomará en cuenta la disposición a la participación en las actividades.

4.4.3 Sesión 3: Se puede vivir feliz.

PROPÓSITO: Valorar las emociones y su relación con nuestra realidad.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Las cuatro funciones clave de las emociones en la vida.
- Los estados anímicos positivos y negativos.

ACTIVIDADES:

1. Dinámicas grupales (ejercicios de integración).
2. Ejercicios de percepción de estados internos (análisis de casos).
3. Audio de mensajes inspiradores (mensajes subliminales).
4. Película de casos prácticos de uso de la IE. Análisis, debate y ejercicios.
5. Ejercicios de reflexión (¿Y yo qué haría?).

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarra blanca, marcadores, reproductor de audio y video, TV, discos compactos, bolígrafos, hojas blancas, paquete instruccional 3ª. Sesión.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 3	13 y 14 de junio	3

EVALUACIÓN:

Mediante dinámica grupal, se llevará a cabo la autoevaluación y la coevaluación, integrando al grupo en binas.

4.4.4 Sesión 4: Dominando nuestros mecanismos de defensa.

PROPÓSITO: Mejorar nuestra comunicación a través de los principios de la IE.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Descifrar y utilizar beneficiosamente el lenguaje facial y corporal.
- Habilidades de empatía para mejorar las relaciones personales.

ACTIVIDADES:

1. Ejercicios de expresión corporal.
2. Técnicas de autocontrol.
3. Audio de mensajes inspiradores (mensajes subliminales).
4. Video de habilidades comunicativas de la IE. Análisis, debate y ejercicios.
5. Ejercicios de reflexión (¿Y yo qué haría?).

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarra blanca, marcadores, TV, reproductor de audio y video, cañón, discos compactos, video, bolígrafos, hojas blancas, paquete instruccional 4ª. Sesión.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 4	16 y 17 de junio	3

EVALUACIÓN:

Opiniones orientadas a la importancia de la IE en la vida de cada participante. Sesión plenaria.

4.4.5 Sesión 5: Gente magnética.

PROPÓSITO: Aprender a motivar y a influir en otras personas, desarrollando la capacidad de liderazgo.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Técnicas psico-físicas para facilitar el equilibrio emocional y el manejo de los estados anímicos.

ACTIVIDADES:

1. Análisis del liderazgo en épocas de crisis.
2. Técnicas de liderazgo empático y de liderazgo participativo.
3. Tratamiento de problemáticas específicas, inquietudes o sugerencias.
4. Técnicas psico-físicas para el equilibrio emocional.
5. Dinámica grupal para el análisis y debate de videos instructivos.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de medios, pizarra blanca, marcadores, TV, reproductor de audio y video, discos compactos, hojas blancas, bolígrafos, paquete instruccional 5ª. Sesión.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 5	18 y 19 de junio	3

EVALUACIÓN:

Opiniones orientadas a la importancia de la IE en las relaciones personales de cada participante. Autoevaluación y coevaluación.

4.4.6 Sesión 6: Formando equipo.

PROPÓSITO: Analizar los procesos de comunicación como factores internos de la integración o separación de los grupos laborales.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Habilidades básicas de la comunicación.
- El rol mecánico del pensamiento.
- Redes de trabajo y equipos de alto desempeño.

ACTIVIDADES:

1. Técnicas para la eficiencia en el trabajo en equipo.
2. Observación y reflexión acerca del trabajo en equipo.
3. Análisis de casos (relatos y videos).
4. Prácticas de comunicación.
5. Dinámica de trabajo en equipo.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarra blanca, marcadores, TV, reproductor de audio y video, discos compactos, bolígrafos, hojas blancas, paquete instruccional 6ª. Sesión.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 6	20 y 21 de junio	3

EVALUACIÓN:

Análisis del comportamiento grupal, a partir de un trato empático y relajado en el desarrollo de las actividades.

4.4.7 Sesión 7: motivos del corazón.

PROPÓSITO: Estudiar los conflictos, su naturaleza, sus procesos de cambio y su impacto en el desempeño del grupo laboral.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- El papel de las emociones y los sentimientos en los conflictos.
- Los componentes del enojo y los sentimientos y resentimientos que crea.

ACTIVIDADES:

1. Hacer propuestas creativas para superar los conflictos surgidos en las organizaciones laborales.
2. Dinámica grupal para trabajar la aceptación de la diversidad.
3. Exploración de pactos, convenios y contratos ocultos en situaciones ficticias de reacciones de grupos laborales.
4. Ejercicios de análisis para comprender que a partir del cambio de emociones negativas por positivas, el conflicto disfuncional puede convertirse en conflicto funcional, mejorando el desempeño laboral.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Sala de usos múltiples, pizarra blanca, marcadores, reproductor de audio y video, TV, discos compactos, bolígrafos, hojas blancas, paquete instruccional 7ª. Sesión.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 7	23 y 24 de junio	3

EVALUACIÓN:

Revisión de los textos, autoevaluación y coevaluación.

4.5 Módulo 3: Disposiciones emocionales facilitadoras del desempeño personal.

PROPÓSITO: Comprender la importancia de la disposición emocional en el momento de aprender mediante las emociones de curiosidad, apertura o asombro.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Importancia de la disposición.
- Emociones facilitadoras.
- Ejercicios para utilizar las emociones y facilitar el desempeño personal.

ACTIVIDADES:

1. Dinámica de juego (propiciar un ambiente de confianza).
2. Definir la disposición y su importancia.
3. Mencionar algunas emociones facilitadoras: Curiosidad, apertura, asombro
4. Aplicar la Programación Neurolingüística en el uso de emociones facilitadoras.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Reproductor de audio, discos compactos, cojines, tarjetas, lámina y fajillas de papel, hojas blancas, lápices, gomas, cinta adherible, sala de usos múltiples.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 1	25 y 26 de junio	2
Sesión 2	27 y 28 de junio	2

EVALUACIÓN:

Establecimiento de un compromiso personal para generar nuevos comportamientos en cualquier área de su vida, modificando conductas no deseadas.

4.5.1 Sesión 1. Emociones

ACTIVIDADES:

1. Dinámica: Facilitar la comunicación y permitir la confianza.
2. Explicar que la disposición juega un papel significativo y para mejorar tenemos que situarnos en un estado adecuado.

3. Destacar que dicho estado (adecuado) comprende procesos intelectuales, emocionales y físicos que se producen en una situación determinada.
4. Mencionar aquellas emociones que faciliten el desempeño laboral , por ejemplo:
 - a. Curiosidad: Quiero saber más respecto a algo.
 - b. Apertura: Esta es una oportunidad para desarrollarme o enriquecerme.
 - c. Asombro: Podemos ver lo nuevo como una expansión de lo que será posible en el futuro; es decir, esto es nuevo y me gusta.

4.5.2 Sesión 2. Retroalimentación

ACTIVIDADES:

1. Comentarios acerca de la sesión anterior.
2. Solicitar que los integrantes del grupo se coloquen en posición cómoda, que traten de relajarse, escuchen y realicen las indicaciones que se les mencionen.
3. Utilizar música de fondo durante el ejercicio.
4. Dar las siguientes instrucciones:
 - a. Recuerda al menos tres situaciones en las que aprendiste algo, cuando las tengas identificadas se le pedirá que cierre los ojos, y que elija una de ellas y trate de volver mentalmente a ese momento, como si estuviera nuevamente en ese lugar volviendo a vivirlo.

b. Darle tiempo:

-Ahora imagina que estás viendo con claridad el momento seleccionado, que escuchas lo que ocurría y que estás haciendo lo que hacías, y estás reviviendo las sensaciones.

-Se le pedirá enseguida, que abra los ojos y escriba las condiciones que rodearon ese aprendizaje respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Por decisión de quién inició el aprendizaje?
- ¿cuál era tu estado emocional?
- ¿Cómo describirías el resultado?

-Ahora recuerda tres situaciones en las que no aprendiste algo por más que lo intentaste.

-Repetir el proceso anterior y contestar las mismas preguntas.

-Llevar a cabo repetidas veces de forma continua este procedimiento para reforzar tu disposición emocional en el momento de aprender.

4.6 Módulo 4: La montaña rusa.

PROPÓSITO: Que los participantes identifiquen que la forma de pensar es más importante de lo que pensamos.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Niveles de representaciones que se pueden cambiar y ejemplificar.
- Listar posibles submodalidades.

- Ventajas de las submodalidades.
- El trabajo del teatro de la mente.
- Ejercitación.

ACTIVIDADES:

1. Comentar experiencias personales y los resultados obtenidos.
2. Mencionar los dos niveles en los que podemos cambiar.
3. Ejemplificar utilizando las submodalidades.
4. Mostrar una lista de posibles submodalidades y comentar cada una de ellas.
5. Destacar los beneficios que se obtienen al utilizar las submodalidades.
6. La importancia en el trabajo del teatro de la mente.
7. Comparar lo anterior con un ejercicio.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Reproductor de audio, discos compactos, bolígrafos, hojas blancas, cojines, lámina, marcadores.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 1	30 junio y 01 de julio	2
Sesión 2	02 y 03 de julio	2

EVALUACIÓN:

Describir en forma escrita lo que experimentó cada participante, desde los diferentes lugares en que se colocó durante el ejercicio, como espectador y como participante.

4.6.1 Sesión 1. La representación de la experiencia

ACTIVIDADES:

1. Dar oportunidad a los participantes de que expresen sus experiencias y resultados obtenidos de las ejercitaciones anteriores. Escuchar a cada uno.
 - a. Escuchar y valorar las experiencias mencionadas.
 - b. La forma en la que nos lo representamos.
 - c. Ejemplificar.

Si en su recuerdo hay una voz que le resulta especialmente desagradable, puede introducirla en un aparato de radio, y bajar el volumen o apagarlo; o bien, poner una cinta plástica en la boca de quien habla.

Si en la imagen aparece una figura amenazadora, puede reducirla en tamaño y vestirla de payaso. Si la sensación desagradable está ligada al frío puede agregar tibieza e incluso el sol o el calor de una chimenea.

Mostrar algunas de las submodalidades con las que las personas representamos la experiencia.

Tabla. 22 Submodalidades con las que las personas representan la experiencia.

VISUAL	Implica la capacidad de recordar imágenes vistas con anterioridad y la posibilidad de crear otras nuevas, así como de transformar las ya vistas.
AUDITIVO	Es la capacidad de recordar palabras y sonidos escuchados con anterioridad y de formar otros nuevos.
KINESTÉSICO	Se incluyen las sensaciones corporales, táctiles, y las propioceptivas (la sensación del movimiento de los músculos, por ejemplo), las emociones, sabores y olores.

Fuente: De Chajet, M. (2002). Programación Neurolingüística: Algo más que un modelo terapéutico. Editorial PNL Instituto. Buenos Aires, Argentina.

Comentar que las submodalidades son un recurso sencillo y sumamente eficaz para trabajar cotidianamente con la forma en que se representa la experiencia y que de ese modo, cuando se encuentren ante una situación recurrente, el recuerdo transformado va a lograr que nuestra reacción externa sea diferente.

Indicar que un elemento de especial importancia en el trabajo del teatro de la mente es nuestra ubicación respecto de la acción, si somos los protagonistas o los espectadores.

Comprobar la importancia de estos puntos, realizando el siguiente ejercicio, planteado en la sesión 2 de éste módulo.

4.6.2 Sesión 2. Montaña Rusa

ACTIVIDADES:

1. Realizar el ejercicio de manera individual.
2. Mencionar el nombre del ejercicio: “La montaña Rusa”.
3. Iniciar con el ejercicio escuchando un fondo musical.
4. Pedir que los integrantes se coloquen en posición cómoda, escuchen y realicen las indicaciones que se les mencionen.
5. Dar las siguientes indicaciones:
 - Solicitar que cierren los ojos, vamos a realizar un viaje al parque de atracciones. Tú recorres el lugar y te detienes ante la montaña rusa.
 - Experimenten la vivencia de ser espectador. Imagina que estás viéndote a ti mismo subido en la montaña y realizando todo el recorrido.
 - ¿Qué características tiene esa experiencia, cuáles son sus sensaciones?
 - Ahora tu subes a la montaña rusa, siente el peso de tu cuerpo contra el asiento, mira cómo te colocan la barra de seguridad, escucha cómo va subiendo tu coche hasta la parte más alta de la montaña rusa, describe todo lo que ves desde allá arriba. Y ahora, comenzarás a descender, sintiendo el aire en la cara, las sensaciones en la boca del estómago, y

realiza el viaje vertiginoso hasta el final. ¿Cuáles han sido las sensaciones de esta vivencia?

- Vuelve al presente, abriendo los ojos y mira a tu alrededor.
- Escribe lo que experimentaste desde los diferentes lugares en que te colocaste en la situación, como espectador y como participante.
- Lleva a cabo varias veces este procedimiento para reforzar tu forma de pensar.

4.7 Módulo 5: Seguridad y confianza.

PROPÓSITO: Incrementar la seguridad y confianza en los participantes.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Seguridad y confianza.
- Opiniones.
- Ejercitación.

ACTIVIDADES:

1. Comentarios acerca de la importancia de la seguridad y confianza en uno mismo.
2. Utilizar técnicas de Programación Mental Positiva para incrementar la seguridad y confianza en los participantes.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Reproductor de audio, discos compactos, cojines.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 1	04 y 05 de julio	2

EVALUACIÓN:

Cada participante hablará en público acerca de un tema de su preferencia, poniendo en práctica lo aprendido durante los ejercicios de Programación Mental Positiva.

4.7.1 Sesión 1. Seguridad y confianza.

ACTIVIDADES:

1. Comentarios respecto a que la seguridad y la confianza forman parte de un todo que permite al individuo desarrollar sus capacidades, habilidades y actitudes de manera positiva y eficaz.
2. Realizar el ejercicio para incrementar la seguridad y confianza.
3. Participarán en el ejercicio los 32 integrantes del grupo muestra.
4. Iniciar escuchando un fondo musical.
5. Pedir que escuchen atentamente y realicen las indicaciones dadas.

6. Dar las siguientes instrucciones:

- Siéntate cómodo, cierra los ojos, y recuerda alguna ocasión en que sentiste una verdadera confianza en ti mismo.
- Visualiza en la pantalla de tu mente la imagen de esa experiencia y escucha lo que dices y siente lo que estabas sintiendo entonces, elabora la imagen lo mejor posible: dale mucho brillo, con colores vivos y brillantes, los sonidos fuertes y los sentimientos vibrantes.
- Lleva al máximo el sentido de confianza y seguridad y, al llegar al clímax, cuando estés en el punto máximo de ese sentimiento, lleva a cabo una acción específica: junta y aprieta tu dedo pulgar y medio. Esto anclará tu sentimiento de seguridad y confianza con la acción de oprimir tus dedos. Puedes escoger el ancla que te sea más conveniente.
- Lleva a cabo diez veces seguidas este procedimiento para reforzar tu ancla de acceso a tu recurso de seguridad y confianza. Esto provocará que con sólo juntar y apretar tus dedos pulgares y medio accederás a un recuerdo de una fuerte confianza y seguridad en ti mismo.
- Ahora piensa en una situación concreta en la que quieras mantener un estado de seguridad y confianza.
- Imagina dicha situación transcurriendo de manera perfecta, de acuerdo a como tu desees que ocurra, mientras mantienes juntos tus dedos pulgar y medio, mientras ejecutas tu ancla.
- Esta vez notarás una diferencia en tu sentimiento de seguridad y confianza. Al hacer lo anterior estarás enviando un mensaje a la mente

inconsciente de que deseas contar con más seguridad y confianza en esta situación particular en el futuro.

- Toma en cuenta que no siempre podrás cambiar todo en tu vida inmediatamente, pero definitivamente, puedes cambiar la forma en la cual lo percibes o experimentas. El éxito y la felicidad no son algo que les pasa a algunas personas y a otras no. el éxito y la felicidad se pueden conseguir por medio de formas particulares de comportarse, las cuales a su vez son determinadas por nuestra forma de pensar. En otras palabras, no es lo que sucede, lo que es importante, sino la forma que escogemos para interpretar lo que sucede, lo cual moldea nuestras vidas.

4.8 Módulo 6: Diseñar el futuro.

PROPÓSITO: Que los participantes utilicen sus habilidades y aptitudes para elegir cómo quieren vivir su futuro.

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

- Diseñar el futuro.
- Comentar experiencias.
- Ejercitación.

ACTIVIDADES:

1. Charla intergrupala sobre el diseño de su futuro.
2. Diseño de su futuro mediante la Programación Neurolingüística.

RECURSOS:

Humanos: Asesora y grupo muestra.

Materiales: Reproductor de discos, discos compactos, lápices, hojas blancas, cojines, marcadores.

CALENDARIZACIÓN:

No. de Sesión	Fecha	No. de horas
Sesión 1	07 y 08 de julio	2

EVALUACIÓN:

Se harán comentarios de manera individual acerca de las experiencias adquiridas en la sesión de trabajo, presentando al grupo su diseño de vida futura.

4.8.1 Sesión 1. Si lo crees, lo creas

ACTIVIDADES:

1. Comentarios sobre las prácticas realizadas hasta el momento y aceptar que están en disposición de utilizar sus habilidades para elegir cómo quieren vivir en el futuro. El ejercicio se realiza de manera individual.
2. Iniciar escuchando un fondo musical.
3. Pedir que escuchen y realicen las acciones conforme a las indicaciones dadas.

4. Dar las siguientes instrucciones:

- Siéntate cómodamente.
- Define un objetivo que deseas alcanzar en el futuro.
- Imagina en el piso una “línea de tiempo”, determinando dónde te encuentras en el presente, en el pasado y en el futuro.
- Cierra los ojos e imagina que te elevas flotando sobre ti mismo o en un helicóptero, y que desde allí describes la línea de tu vida, desde tu nacimiento hasta el presente.
- Cuando la hayas definido, y puedas verla, te harás las siguientes preguntas:
 - o ¿Cómo es el recorrido?
 - o ¿De dónde vienes y hasta dónde vas?
 - o ¿Hay interrupciones, puntos oscuros, partes más estrechas o amplias que el resto de la línea?
 - o ¿Algunas otras características?

5. Menciona cuáles son las principales submodalidades.

6. Utilizando submodalidades realiza las modificaciones que deseas en tu línea del tiempo con el objetivo de hacerla más congruente, brillante y homogénea.

7. Pedir a los participantes que describan verbalmente lo que hacen y que continúen efectuando los cambios hasta que se sientan satisfechos. En ese

momento se les pedirá que abran los ojos y se harán comentarios acerca de su experiencia.

8. Pedirles nuevamente que cierren los ojos, y que entren en la línea del tiempo, asociados al presente y mirando al futuro, y que describan las características de su línea del tiempo hacia el futuro: en qué dirección está, si es corta o larga, ancha o estrecha, nítida o borrosa, si es una línea única o tiene ramificaciones.
9. Comenzar a ensayar una serie de modos diferentes de ver su futuro para poder descubrir cuál es el mejor para ti.
10. Cuando haya encontrado la línea del tiempo hacia el futuro que más le agrade a cada uno, se le dirá, ahora ponle submodalidades que desees para hacerla más atractiva. Puedes ponerle más brillo, variar el color, tamaño o grosor, hacerla tridimensional, ponerle sonidos agradables, sensaciones cálidas, añadirle puntos de luz, aplica todo aquello que haga más atractiva la línea de tu vida hacia el futuro. (Mencionar submodalidades para facilitar su labor.)
11. Una vez realizados los cambios apropiados, se pedirá que den un paso hacia el futuro e imaginar que pasan un día allí. Después de un momento preguntar: ¿Este nuevo futuro te permite ser la persona que desees?
12. Situar a los participantes en el presente y decir, ahora caminen hasta el lugar en el que van a alcanzar el objetivo que se han propuesto, una vez que hayan llegado, se dirá, mira todo lo que hay en su vida ahora que han alcanzado este objetivo. Escuchar lo que te rodea y date cuenta de lo que piensas y te dices a ti mismo, registra lo que sientes al lograr el objetivo. Ahora recupera tu estado de logro y siente lo que has alcanzado.

13. Completado lo anterior, ahora da un paseo libre por tu futuro, observando todas las repercusiones que tendrás en tu vida al haber alcanzado ese objetivo.

14. Cuando lo hayan hecho, pedir que vuelvan al presente, se harán comentarios intergrupales respecto a la experiencia.

15. Para finalizar la sesión, se mostrarán las siguientes reflexiones, que serán analizadas y comentadas en el grupo.

REFLEXIONES.

“El ser humano no es la suma de lo que tiene, sino la totalidad de lo que todavía no tiene y podría tener”.

(Jean Paul Sartre)

“El ser humano es lo que cree que es”.

(Antón Chejou)

“La experiencia no es lo que le sucede a las personas, sino lo que esa persona hace con lo que le sucede”.

(Aldous Huxley)

“Cada intento fallido no constituye un error, sino un descubrimiento de una forma más de cómo no lograr nuestro objetivo”.

(Anónimo)

“Si sólo cuentas con una opción, eres un robot, si cuentas con dos opciones, estás en un dilema, sólo con tres o más opciones se puede ser flexible”.

(Bandler y Grinder)

CONCLUSIONES.

En el presente trabajo, hemos desarrollado el tema del estrés desde el punto de vista empresarial, del cómo afecta a la productividad de una empresa en particular, lo cual no queda limitado a que lo aquí propuesto, pueda aplicarse a cualquier tipo de Empresa en la cual se diagnostique la presencia del Síndrome de Burnout en sus integrantes.

En el Capítulo I, encontramos sus antecedentes históricos y evolución del término estrés a través del tiempo, tanto del concepto como de los estudios que científicos han desarrollado al respecto, concluyendo que el término como tal, tiene tantos significados como situaciones en las que se presente, puesto que el desarrollo del mismo varía según la persona que lo padezca.

El estrés está presente en todos los ámbitos de la vida, por lo que, el desarrollo de éste, va a depender de la carga genética de cada persona, así como de su capacidad de adaptación a los cambios. El tema del estrés es muy amplio y hasta cierto punto, sin solución específica para cada síntoma, puesto que la solución para una persona, no necesariamente será la solución para otra.

A nivel laboral, no es responsabilidad de la empresa que los empleados no padezcan de estrés, lo que sí está a su alcance, es proporcionar las herramientas para generar un ambiente laboral con el menor estrés posible, puesto que también dependerá del estado de ánimo de cada persona

En el capítulo II, analizamos que las respuestas de adaptación al estrés se dividen en: alarma, adaptación y agotamiento; las cuales van desde la reacción pelea o huye, hasta el nivel más avanzado dando como resultado el padecimiento de estrés crónico.

A nivel laboral, el estrés tiene una relación directa con la baja en la productividad, por lo que éste es un tema que preocupa a los países industrializados y lo que a su vez representa una baja en la autoestima de las personas que lo padecen.

Al estrés se le clasifica en episódico y crónico, el primero, es momentáneo, desaparece una vez que se haya enfrentado la situación de estrés, el segundo, permanece mientras no desaparezca la situación de estrés, mientras no se evite esa situación problemática.

En el capítulo III se sugiere el Maslach Burnout Inventory (MBI), como la herramienta idónea para detectar los niveles de estrés en la Empresa DIATSA, por lo cual se diseña y elabora la metodología para la investigación de campo.

Se encuentran además, los antecedentes históricos de la Distribuidora, la cual en 1981 cambia de ser marca Datsun, a ser marca Nissan, la cual al día de hoy, cuenta con 5 sucursales.

En éste capítulo se estudia el diagnóstico para medir el nivel de estrés como son: método, enfoque y tipo. Para el trabajo de investigación de campo se

aplicaron 3 instrumentos de medición: Inventario Maslach (MBI) forma ED, Encuesta sobre las condiciones de trabajo, Guión de entrevista semiestructurada para la obtención de datos sociodemográficos y laborales.

En las herramientas utilizadas, se identifica que el nivel de estrés es alto en 32 de 73 empleados de DIATSA.

En el capítulo IV se diseña un programa de intervención para el tratamiento del estrés laboral del grupo de empleados de la empresa automotriz DIATSA, en el cual se ofrece la posibilidad de mejorar el estilo de vida del grupo de estudio, en lo biológico, lo psicológico y lo social, mejorando en consecuencia su desempeño laboral.

Este programa, denominado energético-emocional, combina técnicas de relajación con técnicas cognitivas, y su objetivo es combatir las manifestaciones biológicas y emocionales del estrés, así como los mecanismos cognitivos de la ansiedad.

Dentro de los campos temáticos, que dan sustento al programa, se han incorporado, entre otros, la programación mental positiva, inteligencia emocional, cambio de hábitos, técnicas de relajación y de respiración, etc. dichos campos corresponden a una serie de actividades que son ejecutadas mediante sesiones previamente planeadas y calendarizadas, que además, pueden ser sujetas de evaluación.

El presente trabajo, tiene la finalidad de mejorar la calidad de vida de los empleados y empleadas de DIATSA, igualmente creando conciencia del equilibrio que debe existir entre la vida laboral y la vida personal de cada persona.

BIBLIOGRAFÍA.

- Arce Arnaez, M.A. (2001). ***Evaluación de la satisfacción laboral en los trabajadores de atención primaria y su relación con las condiciones de trabajo***. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Ares Parra, A. (1999). ***El rol de mando intermedio y el estrés laboral***. Universidad Complutense de Madrid. España faculta de psicología.
- Arroba, T. (2000). ***Cómo manejar la presión en el trabajo***. Guía para la supervivencia. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Ausfelder, T. (2002). ***El acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones***. Editorial Océano. Barcelona. España.
- Buendía Vidal, J. (2001). ***Empleo, estrés y salud***. Editorial Pirámide. Madrid. España.
- Calle, R.A. (2000). ***¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral***. Editorial Oberon. Madrid. España.
- Campos Durán, María Antonieta (2006). ***Patologías por estrés crónico***. Universidad de El Salvador. San Salvador.
- Cano Vindel, Antonio (2002). ***Epidemiología y costes del estrés laboral***. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Madrid. España.

- Casalnova, B. Di Martino, V. (1999). ***Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT.*** Barcelona. España.

- Cheryl J. Travers, Cary L., Cooper (1997). ***El estrés de los profesores. La presión en la actualidad docente.*** Editorial Paidós. España.

- Chiavenato, Idalberto (2001). ***Administración de Recursos Humanos.*** Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

- Dale House, David (2007). ***Cómo entender y aliviar el estrés.*** Grupo Editorial Tomo. México

- Delval, J.A. (1996). ***Los fines de la educación.*** Siglo XXI Editores. México.

- Esteve, J.M. (1985). ***Profesores en conflicto.*** Editorial Marcea. Madrid. España.

- Ferrando Belart, J. (1999). ***Fuentes, manifestaciones y variables relacionadas con el estrés laboral en una muestra de docentes de Barcelona.*** Editorial Bellaterra. España.

- Flórez Lozano, J.A. (2004). ***Síndrome de “estar quemado”.*** Editorial EDIKA. Barcelona. España.

- Fundación Paideia. (2003). ***El malestar en los profesionales de los Servicios Humanos y Sociales.*** Editorial la Coruña. España.

- Grándara Martín, J.J. (2008). ***Estrés y trabajo: El Síndrome de Burnout.*** Editorial Cauce. España.

- García Jiménez, S. (2001). ***Síndrome de Burnout***. Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert. España.

- Gil-Monte, P.R., Peiró Silla, J.M. (2011). ***Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse***. Editorial Síntesis. España.

- Guerrero Barona, E. (2001). ***Síndrome de Burnout o desgaste profesional***. Editorial Cáceres. España.

- Instituto de la Mujer Española. (2000). ***El estrés en las mujeres trabajadoras. Sus causas y sus consecuencias***. Madrid. España.

- Ivancevich, J.M. (2005). ***Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial***. Editorial Trillas. México.

- Kalismo, R. (1998). ***Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud***. Organización Mundial de la Salud. Ginebra. Suiza.

- Kornblit, A.L. (1993). ***El profesor acosado: del agobio al estrés***. Editorial Humanitas. Buenos Aires. Argentina.

- Manassero Mas, M.A. (2003). ***Estrés y Burnout en el trabajo***. Universidad de las Islas Baleares. Mallorca. España.

- Manuera Moreno, G. (2002). ***Estrés laboral y organizacional del trabajo***. Ediciones GPS. Madrid. España.

- Maslach, C. (1997). ***Inventario Burnout de Maslach (MBI): Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial***. Editorial TEA. Madrid. España.

- Maslach, C., Jackson, S. (2003). **Maslach Burnout Inventory**. Consulting Psychologists Press. California. USA.
- Maslach, C. (1986). **Burnout. The cost of carin**. Prentice Hall Press. USA.
- Melgosa, J. (ABRIL 2006). **Sin estrés**. Editorial SAFELIZ. España.
- Merín-Reig, J., Cano Vindel, A. (1995). **El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención**. Framework Ediciones. Madrid. España.
- Mingote Adán, J.C. (1999). **El estrés del médico. Manual de autoayuda**. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. España.
- Neufel, R. (1984). **Psicopatología y estrés**. Ediciones Toray, S.A., Barcelona. España.
- Norfolk, D. (1999). **El estrés del ejecutivo: cómo reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio**. Editorial Deusto. Bilbao. España.
- Ortiz Oria, V.M. (2007). **Los riesgos de enseñar: la ansiedad de los profesores**. Editorial Amarú. España.
- Peiró, J.M. (2000). **Desencadenantes del estrés laboral**. Editorial UDEMA. Madrid. España.
- Peiró, J.M., Salvador, A. (1992). **El estrés laboral: sus síntomas y su tratamiento**. Editorial UDEMA. Madrid. España.

- Peiró, J.M., Salvador, A. (1993). **Control del estrés laboral**. Editorial UDEMA. España.
- Piñuel y Zavala, I. (2001). **Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Editorial Sal Terrae. Santander. España.
- Robbins, S.P. (2009). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Prentice Hall. México.
- Santos, J.A. (2004). **Motivación y adaptación ocupacional**. Ediciones Motal-Acción Consultores. El Salvador. San Salvador.
- Shein, E.H. (2004). **Psicología de las Organizaciones**. Prentice Hall. España.
- Stanley, Ralph (1988). **Dominio de los nervios**. Editores Mexicanos Unidos. México.
- Stora, J.B. (1992). **¿Qué es el estrés?** Publicaciones Cruz O. México.
- Zapata, C. (1996). **Aprende a vivir sin dolor de cabeza**. Plaza y Janés. México.
- Zapata, C. (1997). **Excelencia en el manejo del estrés**. Editorial Edamex. México.
- Audia, P.G. y Brion, S. (2007). **Comportamiento Organizacional y procesos de decisión humana**. Prentice Hall. México, D.F.

- Barrett, J. y Whitney, D. (2002). ***Transformación organizacional. Academy of management Review.*** Enero-febrero. Los Ángeles, California.

- Blake, R.R. y Mouton, R.L. (2005). ***Estrategias para resolver los conflictos intergrupales. Journal of Applied Behavioral Science,*** No. 1. New York, E.U.A.

- Dyer, W. (1994). ***Alternativas en la vida organizacional.*** Reading, Addison-Wesley, U.S.A.

- Eden, C. y Huxham, C. (1996). ***Acciones para el estudio de las organizaciones. Handbook of Organization studies.*** Londres, Inglaterra.

- Fedor, D.B. y Caldwell, S. (2006). ***Los efectos de los cambios organizacionales en el empleo.*** Personnel psychology. New York, U.S.A.

- Kotter, J.P. y Schleinger, L.A. (1986). ***Estrategias para el cambio.*** Harvard Business Review, marzo-abril. USA.

- Malden, M.A. y Blackwell, J. (1998). ***Organizational Development and change handbook of Industrial, work and organizational Psychology.*** Oaks, Cal.

- Pfeffer, J. (2002). ***Gerentes con poder: Políticas e influencia en las organizaciones.*** Harvard Business School Press. Boston, USA.

- Williams, Stephen y Cooper, Lesley. (2004) **Manejo del estrés en el trabajo.** Editorial Manual Moderno. England.

- Acosta, José Ma. (2008) **Gestión del estrés. Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho.** Bresca Editorial. Barcelona, España.
- Orlandini, Alberto. (1999) **El estrés: qué es y cómo evitarlo.** Fondo de Cultura Económica. México.
- Cruz Marín, Carlos y Vargas Fernández, Luis (2002). **Estrés entenderlo es manejarlo.** Editorial Alfaomega. Santiago de Chile, Chile.
- Richard S., Lazarus. (2000) Estrés y Emoción. **Manejo e implicaciones en nuestra salud.** Editorial Desclée de Brouwer. Bilbao, España.
- Sandi, Carmen; Venero César y Cordero Ma. Isabel Ariel 2001. **Estrés, memoria y trastornos asociados.** Editorial Ariel Neurociencia. Barcelona, España.
- www.rae.es
- www.fodonto.uncu.edu.ar
- www.historiadelamedicina.org