

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEP´s –  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“IMPORTANCIA DE LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS QUE GENERA  
INTEGRARSE A UNA NUEVA ORGANIZACIÓN”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL  
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**EVELYN LUCRECIA IXCAYAU HERNÁNDEZ  
BRENDA ALEJANDRA GUZMÁN RODRÍGUEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, AGOSTO DE 2011**

The seal of the Universidad de San Carlos de Guatemala is a large circular emblem. It features a central figure of a woman in a crown, surrounded by various symbols including a castle, a lion, a column with a banner, and a knight on horseback. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter.

**CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 175-2011

DIR. 1.375-2011

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

23 de agosto de 2011

**Estudiantes**

**Evelyn Lucrecia Ixcayau Hernández**  
**Brenda Alejandra Guzmán Rodríguez**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

**Estudiantes:**

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA GUIÓN DOS MIL ONCE (1.350-2011), que literalmente dice:

"MIL TRESCIENTOS CINCUENTA": Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: "IMPORTANCIA DE LA REDUCCION DE ESTRÉS QUE GENERA INTEGRARSE A UNA NUEVA ORGANIZACIÓN", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Evelyn Lucrecia Ixcayau Hernández**  
**Brenda Alejandra Guzmán Rodríguez**

**CARNÉ No. 2004-16550**  
**CARNÉ No. 2006-11689**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Sandra Verónica Yupe Flores y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑANZA A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour  
DIRECCIÓN INTERINO

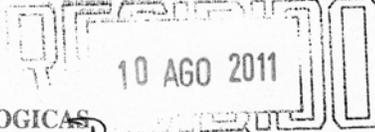


Zusy G.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



HORA: 13:30 Registro: 398-10

CIEPs 175-2011  
REG: 398-2010  
REG: 083-2010

## INFORME FINAL

Guatemala, 08 de Agosto 2011

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

**“IMPORTANCIA DE LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS QUE GENERA INTEGRARSE A UNA NUEVA ORGANIZACIÓN.”**

**ESTUDIANTE:**  
**Evelyn Lucrecia Ixcayau Hernández**  
**Brenda Alejandra Guzman Rodriguez**

**CARNÉ No:**  
**2004-16550**  
**2006-11689**

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 03 de Agosto 2011 y se recibieron documentos originales completos el día 05 de Agosto 2011, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez**  
**COORDINADORA**

**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs, “Mayra Gutiérrez”**



c.c archivo  
Areliis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax: 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs. 176-2011  
REG: 398-2010  
REG 083-2010

Guatemala, 08 de Agosto 2011

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"IMPORTANCIA DE LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS QUE GENERA INTEGRARSE A UNA NUEVA ORGANIZACIÓN."**

**ESTUDIANTE:**

Evelyn Lucrecia Ixcayau Hernández  
Brenda Alejandra Guzman Rodriguez

**CARNE**

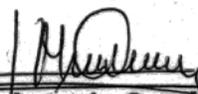
2004-16550  
2006-11689

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 27 de Julio 2011 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciado Marco Antonio García Enriquez  
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo



**El Roble**  
Seguros y Fianzas  
Guatemala, 25 de abril de 2011

7a. Avenida 5-10, zona 4,  
Centro Financiero,  
Torre II, Nivel 16  
Guatemala, C.A.  
Código Postal 01004  
Apartado Postal 2513  
PBX: (502) 2420-3333  
FAX: (502) 2332-1629

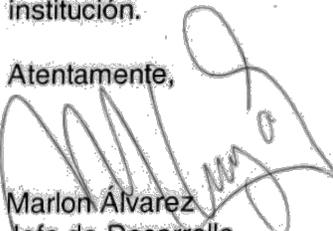
Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEP's- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
CUM

Licenciada Álvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Brenda Alejandra Guzmán Rodríguez, carné 200611689 y Evelyn Lucrecia Ixcayau Hernández, carné 200416550 realizaron en esta institución observaciones, listas de cotejo y cincuenta cuestionarios a colaboradores del Departamento de Ventas como parte del trabajo de investigación titulado "Importancia de la Reducción de Estrés que Genera Integrarse a una Nueva Organización" en el mes de abril del presente año.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Atentamente,

  
Marlon Álvarez  
Jefe de Desarrollo  
Seguros El Roble, S.A.  
PBX. 23203050



**EL ROBLE**  
SEGUROS Y FIANZAS  
Seguros El Roble, S.A.

MIEMBRO DE CORPORACION BI

[www.elroble.com](http://www.elroble.com)

Guatemala, 04 de mayo de 2011

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora Centro de Investigaciones en  
Psicología- CIEPs- "Mayra Gutierrez"  
CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "Importancia de la Reducción de Estrés que Genera Integrarse a una Nueva Organización" realizado por las estudiantes BRENDA ALEJANDRA GUZMÁN RODRÍGUEZ, CARNE 200611689 y EVELYN LUCRECIA IXCAYAU HERNÁNDEZ, CARNE 200416550.

El trabajo fue realizado a partir del 18 de junio de 2010 hasta el 04 de mayo de 2011.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Sandra Verónica Yupe Flores

Psicóloga

Colegiado No. 02039

Asesora de Contenido

**PADRINOS**

**POR EVELYN IXCAYAU**

JIMMY RONALD IXCAYAU HERNÁNDEZ

MÉDICO Y CIRUJANO

COLEGIADO 13474

ERON BUCHALTER

LICENCIADO CIRUJANO DENTISTA

COLEGIADO 1364

**POR BRENDA GUZMÁN**

SILVIA MARÍA ORTIZ RODRÍGUEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y

EN RELACIONES INTERNACIONALES

COLEGIADO 1691

## DEDICATORIAS

POR EVELYN LUCRECIA IXCAYAU HERNÁNDEZ

A Dios: Quien es mi guía espiritual y me dio sabiduría para culminar un proyecto más en mi vida.

A mis Padres: Por darme confianza, motivación, apoyo incondicional y enseñarme a luchar para lograr mis metas. Gracias a ellos alcancé mi meta, porque siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera. El orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Este triunfo es de ellos ¡Los Amo!

A mi hija: Motor de mi vida, quien me prestó parte de su tiempo y me motivó con su sonrisa y a la que amaré siempre.

A mis hermanos: Quienes confiaron en que llegaría a esta meta y me apoyaron. Gracias por estar conmigo y apoyarme siempre. ¡Los quiero mucho!

A mis padrinos: Personas que me han motivado a culminar mi meta y darme un gran ejemplo al ser buenos profesionales

A mi amiga Brenda: Por su entusiasmo y empeño para culminar un sueño más.

A mi familia y amigos y a todas aquellas personas que de una u otra forma estuvieron pendientes y colaboraron durante mi carrera, mi más sincero agradecimiento.

## POR BRENDA ALEJANDRA GUZMÁN RODRÍGUEZ

A Dios: Por darme salud, fuerzas y sabiduría para lograr mi meta y guiar mis pasos.

A mis padres: Que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanista y espiritual.

A mi hermana: Por su cariño y apoyo.

A mi novio: Quien me ha apoyado en este proceso y por compartir sus conocimientos.

A mi madrina: Por su cariño y por su ejemplo de profesionalidad.

A mi amiga Evelyn: Por la amistad y por compartir conmigo un sueño más.

A mi familia y amigos: Por estar presentes hoy, por compartir y alegrarse de mis logros.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias Psicológicas por contribuir en nuestra formación profesional.

A nuestra asesora, Licenciada Verónica Yupe, por su valiosa colaboración y por compartir sus conocimientos.

A nuestro revisor, Licenciado Marco Antonio García, por su valiosa colaboración y por inspirarnos a ser mejores profesionales.

A Seguros El Roble por su valiosa colaboración al permitirnos realizar nuestra investigación de campo, en especial a Luis Ortiz y Marlon Álvarez por brindarnos el apoyo necesario para llevar a cabo y con éxito esta investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	5
1.1.1 Planteamiento del Problema	5
1.1.2 Marco Teórico	7
1.1.2.1 El Estrés	7
1.2.2 Causas del Estrés	8
1.2.2.1 Sociales	8
1.2.2.2 Biológicas	10
1.2.2.3. Químicas	10
1.2.2.4 Climáticas	11
1.2.3 Síntomas del Estrés	11
1.2.3.1 A nivel físico	11
1.2.3.2 A nivel emocional o psicológico	12
1.2.3.3 A nivel de conducta	12
1.2.4 Estrés y Psicología	13
1.2.4.1 Teorías del Estrés	14
1.2.4.2 Proceso de Inserción al Ambiente Laboral	15
1.2.5 Fases o Etapas del Estrés	17
1.2.5.1 Fase de Alarma	18
1.2.5.2 Fase de Resistencia	18
1.2.5.3 Fase de Agotamiento	19
1.2.6 La Respuesta al Estrés	19
1.2.6.1 Respuestas Fisiológicas	19
1.2.6.2 Respuestas Psicológicas	20
1.2.7 Consecuencias del Estrés	21
1.2.7.1 Consecuencias Fisiológicas	21

1.2.7.2 Consecuencias Psicológicas	22
1.2.8 Estrés Laboral	22
1.2.9 Causas del Estrés Laboral	23
1.2.10 Técnicas para el Manejo del Estrés	24
1.2.11 Prevención y Afrontamiento del Estrés	26
II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
2.1 Técnicas	27
2.1.1. Observaciones Directas	27
2.1.2. Observaciones Indirectas	27
2.2. Instrumentos	28
2.2.1. Listas de Cotejo	28
2.2.2. Cuestionario	28
III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	28
3.1 Características del Lugar y la Población	28
3.1.1. Características del Lugar	28
3.1.2. Características de la Población	29
3.2. Análisis e Interpretación de Resultados	29
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
4.1 Conclusiones	32
4.2 Recomendaciones	33
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	35
Glosario	35
Cuestionario Maslach	39
Lista de Cotejo	41

## **RESUMEN**

### **“IMPORTANCIA DE LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS QUE GENERA INTEGRARSE A UNA NUEVA ORGANIZACIÓN”**

Evelyn Lucrecia Ixcayau Hernández,  
Brenda Alejandra Guzmán Rodríguez

La investigación que se presenta da a conocer las causas, manifestaciones y fases del estrés por las cuales atraviesan los colaboradores del Departamento de Ventas de Seguros El Roble, S.A. al afrontar diversas situaciones del día a día en la organización que afectan su desempeño y por lo tanto la productividad de la organización y estas se obtuvieron por medio de observaciones, listas de cotejo y cuestionarios los cuales fueron aplicados a los colaboradores en un lapso de diez días.

La investigación proporcionó técnicas para el manejo del estrés como actividad física, veinte minutos de ejercicios aeróbicos tres veces por semana; cuidar la alimentación seleccionando alimentos saludables en cantidades apropiadas dentro de un horario regular; apoyo social para liberar la mente de preocupaciones ya que es beneficioso contar con un círculo de amigos; relajación, practicar yoga o meditación es beneficioso para despejar la mente; el control adecuado de la respiración y la musicoterapia donde se ha encontrado evidencia de la habilidad de la música para disminuir el dolor, mejorar la memoria y reducir el estrés; y estrategias para el tratamiento adecuado del estrés permitiendo a los colaboradores tener un mejor desempeño tanto laboral como personal, haciendo que la estadía en su puesto de trabajo sea placentera y de largo plazo. El nivel de estrés que experimentan los colaboradores se ubica en un nivel medio, el cual puede incrementarse debido a los factores psicosociales estresantes.

## **PRÓLOGO**

Debido a la crisis que vivimos en el país conocemos casos dentro de nuestro círculo familiar y amigos a los cuales les es muy difícil aplicar a un puesto en el campo laboral que cubra sus necesidades financieras, por lo tanto, decidimos hacer este estudio para contribuir a reducir el estrés en los colaboradores que se integran al Departamento de Ventas de Seguros El Roble proporcionando conocimiento de los estresores, facilitando así, el desempeño a la hora de tener la oportunidad de optar a una plaza ya que el estrés se genera al integrarse a una nueva organización debido a que no sabemos a qué nos enfrentamos y tampoco como reaccionar a los nuevos retos lo cual es un estresor porque las personas hoy en día necesitan tener un buen desempeño para poder conservarlo y debido al auge que han tenido en estos últimos años las pruebas de desempeño que se utilizan en el área de recursos humanos de las organizaciones, consideramos que ésta investigación aporta datos importantes que pueden ser tomados en cuenta en el plan de inducción, ya que el estrés afecta el desempeño del colaborador, generando costos para la organización.

Vivimos en un país donde el ritmo de vida laboral desencadena estrés, el cual es inevitable en el transcurso de los diferentes roles que las personas desempeñan. Muchos son los factores que pueden causar estrés y estos presentan diversos síntomas, estos factores pueden ser situaciones placenteras, como unas vacaciones o una promoción en el trabajo; o desagradables como la pérdida del trabajo, también otro factor que influye en el incremento del estrés es incorporarse a una organización, por lo tanto es esencial identificar las etapas de estrés que se experimentan en el proceso de inserción y conocer las respuestas fisiológicas y psicológicas que éstas generan para tomar medidas preventivas en el manejo del estrés, proporcionando técnicas y estrategias asertivas para reducir el nivel de estrés y aumentar su desempeño, incrementando la productividad y satisfacción en el trabajo tanto del personal de ventas, como el resto del personal y por ende brindar una mejor atención al cliente.

## I. INTRODUCCIÓN

La aparición de una sociedad basada en el conocimiento y la necesidad de un aprendizaje permanente obligan a los colaboradores o a aquellas personas que desean incorporarse al mundo laboral requerir orientación a lo largo de su vida laboral. Las organizaciones hoy en día son conscientes de la importancia que tiene el proceso de inducción para permitir a los colaboradores desarrollarse y mejorar su desempeño y competencias ya que el integrarse a una nueva organización genera estrés, es importante disminuir la tensión por medio de estos procesos.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas.

El estrés o distres con excesiva frecuencia e intensidad perjudica la salud, activando al organismo de una forma excesiva e inadecuada a la demanda de la situación.

Se trata de una excesiva reacción de estrés, que se manifiesta ante una demanda muy intensa o prolongada de actividad, y puede afectar física y psicológicamente al colaborador por el exceso de energía que se produce y no se consume.

Se han clasificado las definiciones de estrés en función de qué lo conceptualicen, como estímulo son fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes en la persona; como respuesta, fisiológicas o psicológicas que la persona da ante un determinado estímulo ambiental o estresor; como percepción, el estrés surge de los procesos de percepción y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas y como transacción, el estrés sólo se caracteriza adecuadamente si se tiene en cuenta la situación

ambiental, así como la peculiar relación en que la persona se encuentra respecto a esa situación estresante a lo largo del tiempo.

La investigación se presenta con la intención de tener un amplio panorama del estrés que genera integrarse a una nueva organización, como las causas que lo provocan, las consecuencias que lo ocasionan y las distintas maneras de salir adelante.

El estrés es un problema de actualidad el cual es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él, ya que es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con limitaciones.

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

## **1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico**

### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

En todos los ámbitos de la vida se genera tensión; cuando se pretende eliminarlas por completo es muy probable que lo único que se consiga sea estresarse más. El estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda o acontecimiento y de estos acontecimientos podemos mencionar el integrarse a una nueva organización. Esta reacción se observó en los colaboradores de 25 a 40 años de edad, género femenino y masculino del Departamento de Ventas de Seguros El Roble, S.A. en lo que se refiere a factores ambientales estresantes a los cuales tienen que aprender a adaptarse está, la comunicación, toma de decisiones, cumplimiento de metas, resolución de problemas, conflictos laborales, sistemas de adiestramiento interno, evaluación de desempeño entre otras.

Dicho problema se abordó por medio de observaciones directas para poder tener un contacto cercano con cada uno de los colaboradores; observaciones indirectas valiéndonos de datos estadísticos. También empleamos listas de cotejo que nos permitieron evaluar ciertos aspectos como conductas, a nivel físico y psicológico y nos valimos de entrevistas para poder obtener información, proporcionada por los colaboradores, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y observaciones indirectas como listas de cotejo, encuestas y cuestionario de las cuales se hizo un análisis descriptivo para realizar un informe que presenta los resultados cronológicamente de acuerdo a la secuencia de observación y su incidencia para lograr obtener datos cualitativos y cuantitativos clasificados en tablas y mostrados en gráficas para dar a conocer datos que simbolicen el comportamiento y tendencias de la muestra a estudiar.

Entre los principios teóricos que respaldan dicho problema podemos citar a <sup>1</sup>Suzanne Kobasa que sugiere que en un grado significativo; la respuesta de la gente al estrés depende de si cree que tiene cierto control sobre los eventos o si se siente indefensa, lo cual llama personalidad resistente. Las personas psicológicamente fuertes sienten que controlan su propio destino y confían en que podrán afrontar el cambio. Por el contrario, los individuos que tienen poca confianza en que podrán dominar las situaciones nuevas y ejercer control sobre los eventos se sienten impotentes y apáticos. Se mantienen pasivos incluso cuando el cambio ofrece nuevas oportunidades de hacerse cargo de su situación. <sup>2</sup>El enfoque de Albert Ellis se sustenta en una explicación racional de la respuesta de estrés de los sujetos. Para este autor no son los hechos en si los que provocan los trastornos emocionales y el estrés sino la evaluación que el individuo hace de estos.

<sup>3</sup>La terapia de Aaron Beck es un enfoque cognitivo conductual que emplea métodos o estrategias cognitivas y conductuales de manera combinada en el tratamiento de los distintos trastornos emocionales. Beck comparte el postulado común de los terapeutas cognitivistas de que el afecto y la conducta de un sujeto están determinados, en gran medida por la manera en que él mismo estructura su visión del mundo. Así, para el autor las alteraciones en el contenido de las estructuras cognitivas afectarán el estado afectivo-emocional y el patrón conductual de los individuos.

---

<sup>1</sup> Suzanne Kobasa; Estudio sobre el término “personalidad resistente”

<sup>2</sup> Albert Ellis; Terapia Racional Emotiva Conductual

<sup>3</sup> Aarón Beck; Terapia Cognitiva

## **1.1.2 Marco Teórico**

### **1.1.2.1 El Estrés**

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio de una persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación. En esta reacción participan casi todos los órganos, incluidos cerebro, el sistema nervioso, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo produzca más energía.

Estas reacciones a corto plazo no son dañinas, porque en realidad nos permiten defendernos del peligro pero si ésta situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. <sup>4</sup>Hans Selye definió el estrés como un fenómeno mental ante el cual el cuerpo puede responder positiva o negativamente con un desgaste de energía emocional provocando pérdida o aumento del apetito con la subsecuente variación de peso en la persona. El estrés prolongado puede causar enfermedades cardiovasculares, artritis reumatoide, migraña, calvicie, asma, alteraciones nerviosas, alteraciones de la piel, impotencia, irregularidades menstruales, colitis, diabetes o dolores de espalda.

---

<sup>4</sup> Hans Selye, médico austriaco que se dedicó a observar la influencia de cualquier acontecimiento vital que fuera bueno o malo ejercía influencia sobre la salud.

### **1.2.2 Causas del Estrés**

Podemos comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en nuestro sistema nervioso y hormonal, de tal intensidad que son experimentados como distres, no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea. Precisamente esto es lo que nos proporciona una oportunidad, no podemos apenas influir sobre el agente pero siempre podremos hacerlo con la respuesta, podemos intentarlo al menos.

Podemos dividir en clases las causas del estrés aunque esto solo nos proporcionará una idea aproximada, ya que es la combinación de agentes de diversa procedencia lo que acaba provocando respuestas excesivas.

Causas:

- 1.- Sociales: Trabajo, familia, otras relaciones.
- 2.- Biológicas: Enfermedades, acontecimientos ligados a procesos degenerativos.
- 3.- Químicas: Alcohol, tabaco, drogas.
- 4.- Climáticas: Frío, calor, etc.

Cualquier clasificación es incompleta ya que todas las posibles causas interactúan entre sí produciendo otra combinación causal que también deberíamos incluir y así hasta el infinito.

#### **1.2.2.1 Sociales:**

La mayoría de los expertos como <sup>5</sup>Abraham Maslow coinciden en considerar las relaciones sociales como causa primordial del estrés pero al mismo tiempo una necesidad humana.

Todos desarrollamos una personalidad que nos libera y esclaviza a la vez, nos es muy útil porque automáticamente reacciona frente a las

---

<sup>5</sup> Abraham Maslow, Psicólogo humanístico diseñó la Pirámide de Necesidades Humanas.

situaciones cotidianas adaptándose a ellas sin esfuerzo y nos esclaviza porque una vez que el instinto se encarga de las respuestas las aplica con gran velocidad, aunque no sean adecuadas, y cuesta mucho esfuerzo recuperar el desatino. No hemos tenido un entrenamiento para desarrollar nuestra personalidad como un mecanismo capaz de resolver problemas con eficacia y de adoptar la solución más adecuada ante la perspectiva que se nos presenta.

Todos tenemos una personalidad pero no es nuestra, nos la han puesto, nos han dicho qué pensar, qué es lo verdadero, qué sistema político es el mejor, qué país es el mejor, qué idioma es el más completo y preciso para expresarse, cuál es la mejor literatura y cuál el mejor clima, casualidad, el nuestro es el mejor siempre. Todas las personalidades no son exactamente iguales, existen diferencias debidas a los genes, a variaciones educativas y a rasgos locales propios de cada población, este conjunto de variables facilita el que haya diversos modos de reaccionar frente al estrés.

Nos encontramos con que a nivel social el estrés dependerá del entorno local en que me encuentre y de mi propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como lo interpreto, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible.

Cuantas menos opciones tenga, más estrés, un idioma me esclaviza completamente, ya que solo puedo expresarme o entenderme con él, las sociedades bilingües tienen más opciones, el que añade un tercer idioma a su acervo cultural adquiere más que palabras, se proporciona una visión distinta de los vocablos, la realidad y su significado, el que añade un idioma como lo es la música alcanza perspectivas que otros no pueden ni soñar.

### **1.2.2.2 Biológicas:**

La enseñanza de técnicas de relajación por medio de los servicios de prevención favorece unos niveles de descanso más profundos y un control de la tensión muscular lo que redundará siempre en un aumento de la salud percibida.

Con el paso del tiempo a todos los seres humanos nos afectan los procesos relacionados con el desgaste por el uso o sobre uso y otras patologías de carácter reumático tienden a afectarnos cuando la edad se eleva, son causas naturales que aumentarán nuestra predisposición al estrés ya que disminuyen nuestra capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.

Las enfermedades del tipo que sean, también exigen al cuerpo un proceso extra de gasto energético para superarlas o adaptarse a ellas, es por ello que suponen una merma en nuestra capacidad de adaptación a procesos que tienen que ver con el estrés.

El ejercicio físico de alta intensidad como pueda ser el de preparación para una competición, tanto como el comenzar una práctica intensa sin preparación previa, son elementos estresantes que demandarán un esfuerzo de adaptación importante incluso estando muy preparados para ello.

### **1.2.2.3. Químicas:**

Desde la contaminación ambiental, a el polen, pasando por el alcohol, el café, el tabaco y las drogas, podemos observar que hay una gran cantidad de agentes químicos que afectan nuestra capacidad de adaptación al medio favoreciendo la aparición de reacciones desmedidas, que sumadas a otras son capaces de alterar el buen funcionamiento del organismo.

#### **1.2.2.4 Climáticas:**

Los servicios de prevención no pueden influir sobre el clima pero si pueden influir en como reaccionamos ante el frío o el calor.

El frío, el calor excesivo, el viento, son estresores capaces de hacer reaccionar a nuestro sistema vegetativo produciendo reacciones de estrés, dependerá de cada persona como reaccione ante los diversos elementos, pero sin duda son agentes capaces de impactar nuestro sistema nervioso y generar reacciones inadecuadas.

#### **1.2.5 Síntomas del Estrés**

##### **1.2.3.1 A nivel físico.**

- Opresión en el pecho.
- Hormigueo o mariposas en el estómago.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Manos y pies fríos.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito,
- Diarrea o estreñimiento.
- Fatiga.

### **1.2.3.2 A nivel emocional o psicológico.**

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirnos "paralizados".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación nos supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.

### **1.2.3.3 A nivel de conducta**

- Moverse constantemente.
- Risa nerviosa.
- Rechinar los dientes.
- Tics nerviosos.
- Problemas sexuales.
- Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- Beber o fumar con mayor frecuencia.

- Dormir en exceso o sufrir de insomnio.

### **1.2.6 Estrés y Psicología**

El estrés viene de stress, voz inglesa que significa esfuerzo, tensión, acentuación y se emplea en fisiología y Psicología con el sentido general de sobrecarga impuesta al individuo, creando un estado de tensión exagerada.<sup>6</sup>

El estrés se inicia con una actitud mental que se apoya principalmente en la percepción. En otras palabras, si una situación es percibida como estresante, se responderá de acuerdo a ello. Lo que es estresante para una persona, no lo será necesariamente para otra.

Nuestro cuerpo nos prepara para el estrés, a través de caminos tanto conscientes como inconscientes. Primeramente un pensamiento se registra en el cerebro el cual consecuentemente activa el sistema nervioso del organismo. Una serie de eventos complejos ocurren en un período de tiempo extremadamente corto. Pensamientos que causan tensión o miedo durante este período de tiempo, incrementarán los intentos del cuerpo para prepararse para la lucha o la huida (aunque la mayoría de los estresores a los cuales nos enfrentamos hoy en día no son del tipo contra los que podemos pelear físicamente o huir pero que generan mayor tensión muscular de la que necesitamos). Todo esto ocurre independientemente de que sea o no realmente necesario. De permanecer la situación estresante, la tensión tenderá a aumentar con el pasar de los días (efecto de escalera).

En síntesis, el estrés se inicia como una actitud mental ante situaciones demandantes y repercuten en la fisiología del individuo. El componente actitudinal ha instado a estudiosos de la personalidad a

---

<sup>6</sup> Dorsch, Friedrich. Diccionario de Psicología

desarrollar perfiles psicológicos de personalidad que indiquen la predisposición al estrés.

Son muchas las enfermedades psicosomáticas producidas por el estrés o desencadenadas o agravadas por el mismo. Hemos mencionado algunos pero es indudable que analizando la acción de las hormonas y estructuras involucradas podemos inferir su acción sobre enfermedades digestivas, como úlceras, diarreas y estreñimiento; nutricionales y metabólicas; trastornos articulares y musculares; sexuales y ginecológicos; etc. y por supuesto, como agente provocador y desencadenante de trastornos psíquicos, pudiendo llevar hasta la depresión.

#### **1.2.6.1 Teorías del Estrés**

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se traslado a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que (5)“varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas

alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente”.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

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

#### **1.2.6.2 Proceso de Inserción al Ambiente Laboral**

La inducción consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los colaboradores de reciente ingreso o en transferencias de personal, durante el período de desempeño inicial.

El proceso de inducción es de suma importancia porque ayuda al nuevo colaborador a su adaptación en la organización. Disminuye la tensión y nerviosismo en el colaborador ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

El objetivo principal de la inducción es brindar una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. Exige, pues, la recepción favorable de los compañeros de labores que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo.

Es de hacer notar que la inducción por lo general es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización. No obstante los nuevos colaboradores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.

Todo programa de inducción debe comprender la siguiente información de manera general:

**Información sobre la Organización:**

- Misión y Visión.
- Historia
- Actividad que desarrolla
- Posición que ocupa en el mercado
- Filosofía /Objetivos.
- Organigrama General

**Disciplina Interior:**

- Reglamentos de régimen interior
- Derechos y Deberes
- Premios y sanciones
- Ascensos

**Comunicaciones/ personal:**

- Fuerza laboral (obreros – empleados)
- Cuadros directivos

- Representantes del personal
- Subordinados
- Compañeros
- Servicios y ventajas sociales

**En cuanto al puesto a desempeñar:**

- Actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa
- Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación)
- Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el puesto.
- Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.

### **1.2.5 Fases o Etapas del Estrés**

El estrés puede afectar a cualquier persona, ya sea de manera episódica o constante, convirtiéndose en un verdadero obstáculo para realizar las actividades de la vida cotidiana.

El estrés consiste en un conjunto de reacciones que sufre el organismo cuando se somete a cambios radicales. Nuestro cuerpo reacciona ante lo que identifica como una agresión o una presión. Según las investigaciones realizadas por Hans Selye<sup>7</sup> en 1975, estas reacciones se manifiestan en 3 fases: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

---

<sup>7</sup> Papalia, Diane E. Psicología. Pág. 363

### **1.2.5.1 Fase de Alarma**

Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. Durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad y angustia.

Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

### **1.2.5.2 Fase de Resistencia**

La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés.

Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado. Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y de este modo, impedir el agotamiento del organismo.

Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

### **1.2.5.3 Fase de Agotamiento**

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota.

El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones.

El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.

Las reservas psíquicas y biológicas se agotan.

Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

### **1.2.6 La Respuesta al Estrés**

La respuesta de estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda y el término estresor o situación estresante se refiere al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

Es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación.

#### **1.2.6.1 Respuestas Fisiológicas**

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.

El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente.

Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos.

#### **1.2.6.2 Respuestas Psicológicas**

Son efectos que tiene que ver con los procesos mentales y conductuales.

Son varias manifestaciones como pérdida de capacidad intelectual, irritabilidad, insomnio, ansiedad inhibición del deseo sexual y depresión que se pueden presentar pero no se pueden apreciar todas estas a la vez en la misma persona.

Sin embargo, pueden aparecer uno o dos síntomas dominantes, al igual que pueden presentarse unos o más de los restantes de forma leve.

## **1.2.7 Consecuencias del Estrés**

### **1.2.7.1 Consecuencias Fisiológicas**

La respuesta física constituida por el estrés es pura y simplemente una preparación del cuerpo para la acción inmediata. La desencadena el hipotálamo (en el cerebro) y hace que el organismo, automáticamente libere adrenalina al torrente sanguíneo (energía), interrumpa el funcionamiento del aparato digestivo, espese la sangre (para favorecer la coagulación en caso de heridas), bombee sangre a los músculos y órganos vitales de todo el cuerpo.

El exceso de adrenalina liberado, tiende a descalcificar los huesos, provocando depósitos calcáreos en las paredes arteriales, con su consecuente acción negativa sobre el sistema inmunológico.

Enfermedades causadas o agravadas por el estrés psicológico.

Estos trastornos psicósomáticos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera de estómago, hipertensión y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés.

Los médicos han reconocido desde hace tiempo que las personas son más propensas a enfermedades de todo tipo cuando están sometidas a un gran estrés. Los acontecimientos negativos, tales como muerte de un ser querido parecen causar el suficiente estrés como para reducir la resistencia del cuerpo a la enfermedad. Sin embargo, las circunstancias positivas, tales como un nuevo trabajo o el nacimiento de un bebé en casa, también pueden alterar la capacidad normal de una persona para resistir la enfermedad. La Escala de Reajuste Social nos demuestra que eventos positivos como negativos nos genera estrés y a pesar de la

relatividad personal y cultural de los acontecimientos descritos en esta lista muchas personas se han beneficiado de esta Escala de Reajuste Social elaborados por los doctores Richard H. Rahe y Thomas H. Holmes, por ejemplo, la muerte del cónyuge encabeza la lista con un 100, mientras que los problemas con el jefe representan un 23; la pérdida de un empleo un 47; Encarcelamiento, un 63; cambio en las horas de sueño un 16, y un 73 divorciarse.<sup>8</sup>

### **1.2.7.2 Consecuencias Psicológicas**

Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de tóxicos. El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

### **1.2.8 Estrés Laboral**

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del colaborador con la participación de los

---

<sup>8</sup> Melgosa Julián Sin Estrés Pág. 164 Richard H. Rahe y Thomas H. Escala de Reajuste Social

agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo cardíaco determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos de sueño y el ritmo metabólico.<sup>9</sup>

### **1.2.9 Causas del Estrés Laboral**

Factores Psicosociales en el Trabajo:

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del colaborador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los colaboradores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del colaborador.

---

<sup>9</sup> Slipak, Oscar, Estrés Laboral. Pág.9.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del colaborador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Factores:

- Desempeño Profesional
- Dirección
- Organización y Función
- Tareas y Actividades
- Medio Ambiente de Trabajo

### **1.2.10 Técnicas para el Manejo del Estrés**

Actividad Física:

Comenzar un programa de actividad física. La mayoría de los expertos recomiendan hacer veinte minutos de ejercicios aeróbicos tres veces por semana. Decidir un momento específico y el tipo, frecuencia y nivel de actividad física. Se debe incluir este tiempo dentro del horario de manera que pueda ser parte de la rutina. Encontrar un compañero con quien practicar los ejercicios, ya que es más divertido y motiva a la persona a no abandonar la rutina de ejercicios. No necesariamente hay que ir a un gimnasio: veinte minutos de caminata vigorosa en campo abierto pueden ser suficientes.

Nutrición:

Escoger alimentos que mejoren la salud y el bienestar, se debe incrementar la cantidad de frutas y verduras que se consumen. Usar la guía de grupos básicos de alimentos para ayudar a seleccionar alimentos

saludables y comer cantidades apropiadas de alimentos dentro de un horario regular.

#### Apoyo Social:

Hacer un esfuerzo por interactuar socialmente, ya que aunque la persona se sienta estresada, le alegrará encontrar amigos, así sea sólo para liberar la mente de preocupaciones.

Alimentarse a sí mismo y a los demás, acercarse a otras personas.

#### Relajación:

Aprender y tratar de utilizar una o más de las muchas técnicas de relajación, como imágenes guiadas, escuchar música, practicar yoga o meditación. Una o más de estas técnicas deben funcionar. Tomarse un pequeño retiro para los intereses y pasatiempos personales.

#### La Respiración:

Un control adecuado de nuestra respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejar los aumentos en la activación fisiológica provocados por éstas. Hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones. El objetivo de las técnicas de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

#### Musicoterapia:

La música influye sobre el ritmo respiratorio, la presión arterial, las contracciones estomacales y los niveles hormonales. Los ritmos cardíacos

se aceleran o se vuelven más lentos de forma tal que se sincronizan con los ritmos musicales. También se sabe que la música puede alterar los ritmos eléctricos de nuestro cerebro.

La terapia musical sostiene que lo que uno escucha puede afectar la salud positiva o negativamente. El sonido puede ser un gran sanador. Los investigadores han producido evidencia de la habilidad de la música para disminuir el dolor, mejorar la memoria y reducir el estrés.

### **1.2.11 Prevención y Afrontamiento del Estrés**

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.<sup>10</sup>

La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

---

<sup>10</sup> Melgosa, Julián. Sin Estrés.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

## **II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **2.1. Técnicas**

#### **2.1.1. Observación Directa:**

Es aquella donde se tiene un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales.

Se tuvo acceso para observar a los colaboradores del Departamento de Ventas lo cual nos permitió realizar un diagnóstico institucional donde pudimos ver de cerca el comportamiento diario y las reacciones a diferentes acontecimientos, tales como: irritabilidad, ansiedad y agotamiento.

#### **2.1.3. Observación Indirecta:**

Es aquella donde la persona que investiga hace uso de datos estadísticos ya conocidos en una investigación anterior o de datos observados por un tercero, con el fin de deducir otros hechos o fenómenos.

Ésta nos permitió corroborar lo observado ya que tuvimos oportunidad de entrevistar al Jefe de Desarrollo quien se encarga de la capacitación del Departamento y nos proporcionó información sobre situaciones estresantes que se generan al ingresar a una nueva organización, como: trastornos del sueño, trastornos alimenticios y ansiedad.

## **2.2. Instrumentos**

### **2.2.2. Listas de Cotejo:**

Consiste en un listado de aspectos a evaluar como contenidos, habilidades, conductas, etc., al lado de los cuales se puede adjuntar un "check" visto bueno, o una "X" si la conducta no es lograda.

Éste fue utilizado al momento de observar las conductas de los colaboradores y así poder determinar los síntomas emocionales como: ansiedad, temor, angustia, irritabilidad y preocupación excesiva.

### **2.2.2. Cuestionario:**

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones o actitudes tales como: despersonalización, logros personales, agotamiento emocional y nivel de estrés.

El cuestionario fue aplicado individualmente y se solicitó que fueran los más honestos posible en cuanto a cómo percibían ellos los diferentes enunciados que presentaba el cuestionario, en el cual debían de escoger su respuesta con valor del 1 al 5 dependiendo del valor que cada uno le daba a dicho ítem.

## **III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1 Características del Lugar y la Población:**

#### **3.1.1 Características del Lugar:**

El Departamento de Ventas de Seguros El Roble está descentralizado de las oficinas centrales, está ubicado en el Centro Comercial Tikal Futura, torre Luna, nivel 5, zona 11.

Este Departamento se creó con el fin de producir el mayor número de ventas a la Organización, ya que son la fuerza generadora de ventas más grande con la que se cuenta, está conformado por un Gerente de Ventas, quien tiene a su cargo dos asistentes uno administrativo y el otro financiero, también existen cuatro Jefes de Agencia quienes tienen a su mando a los agentes vendedores que son una fuerza de ventas de 150 personas aproximadamente, también cuentan con un Jefe de Desarrollo, un área de Servicio al Cliente y una de Caja.

### 3.1.2 Características de la Población:

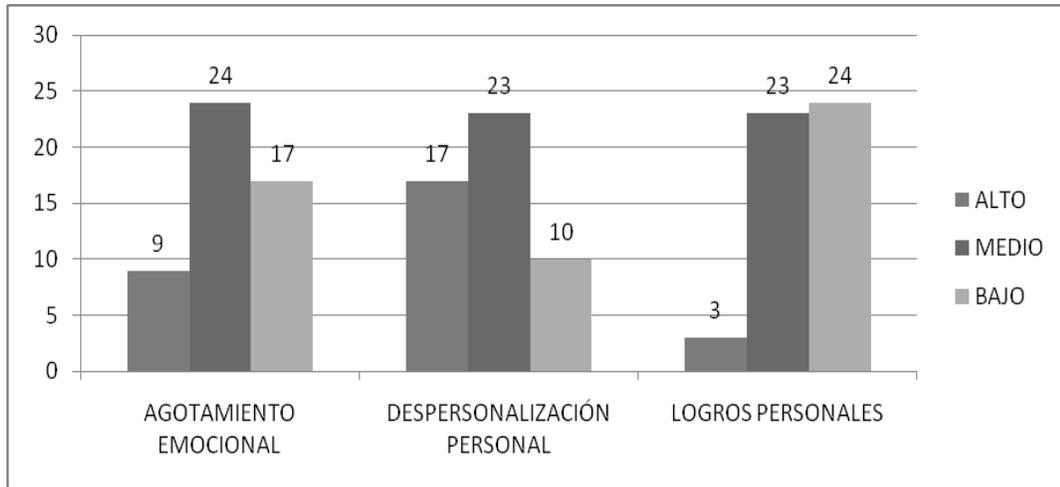
Son agentes vendedores de 19 a 57 años de edad de género femenino y masculino, escolaridad a nivel diversificado, su labor principal es vender seguros de auto, gastos médicos y vida a personas individuales o empresas, cuentan con un salario base, comisiones por ventas y mensualmente tienen una determinada meta para conservar su puesto dentro de la Organización.

### 3.2. Análisis e Interpretación de Resultados:

CUESTIONARIO MASLACH  
TABLA No. 1: DIMENSIONES

DIMENSIONES	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN PERSONAL	LOGROS PERSONALES
ALTO	9	17	3
MEDIO	24	23	23
BAJO	17	10	24

GRÁFICA No. 1: DIMENSIONES



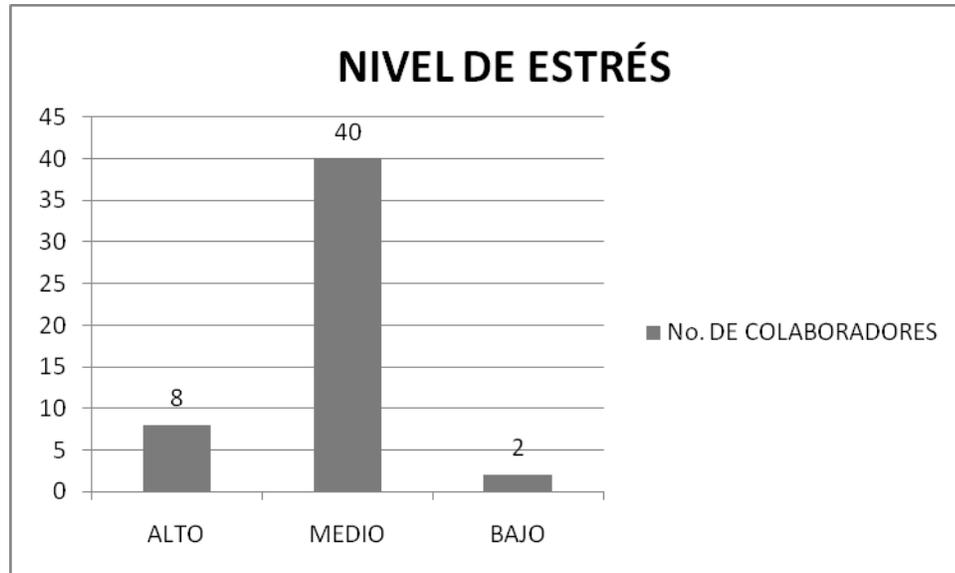
Fuente: Prueba Maslach aplicada a los colaboradores del Departamento de Ventas de Seguros El Roble en el mes de abril de 2011.

Análisis: Como se puede observar en la gráfica No. 1, 9 personas obtuvieron un puntaje alto, 17 puntaje bajo y 24 un puntaje medio en la dimensión de Agotamiento Emocional hacia el trabajo realizado donde diariamente se experimenta cansancio, agotamiento y frustración. En la dimensión de Despersonalización Personal 10 personas obtuvieron un puntaje bajo, 17 un puntaje alto y 23 un puntaje medio, quienes experimentan diariamente sentimientos de que su trabajo no es apreciado por las personas, éste interfiere con su vida sentimental. En la dimensión de Logros Personales 3 personas obtuvieron un puntaje alto, 23 un puntaje medio y 24 personas un puntaje bajo, lo que evidencia que los colaboradores se encuentran insatisfechos con su trabajo en su mayoría.

TABLA No. 2: NIVEL DE ESTRÉS

NIVEL DE ESTRÉS	No. DE COLABORADORES
ALTO	8
MEDIO	40
BAJO	2

GRÁFICA No. 2: NIVEL DE ESTRÉS



Fuente: Prueba Maslach aplicada a los colaboradores del Departamento de Ventas de Seguros El Roble en el mes de abril de 2011.

Análisis: Como se puede observar en la gráfica No. 2, 8 personas presentan un nivel alto de estrés, lo que implica que no se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan y lo encuentran tedioso. Solamente 2 personas se encuentran en un nivel bajo de estrés pero con alto riesgo de que su nivel de estrés incremente si las circunstancias de trabajo no mejoran y por último y con mayor cantidad de personas, 40 presentan un nivel de estrés medio lo que implica que a la mayoría de los colaboradores si les gusta realizar su trabajo pero que las circunstancias laborales a veces ocasionan que los trabajadores se desmotiven en la realización de sus tareas.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.3 Conclusiones

1. El nivel de estrés que experimentan los colaboradores se ubica en un nivel medio, el cual puede incrementarse debido a los factores psicosociales estresantes.
2. La dimensión de despersonalización personal es mayor en los colaboradores, lo que evidencia el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
3. Los factores estresantes que se observan en los colaboradores son más de carácter individual, refiriéndose a las expectativas económicas y de desarrollo personal.
4. El nivel de estrés de los colaboradores, se ve afectado por sus relaciones y aspectos emocionales que son causa de la insatisfacción laboral.
5. El nivel de estrés que dio a conocer la aplicación de la prueba Maslach es de un nivel medio, evidenciado con más del 50% de la población laboral evaluada.

#### **4.4 Recomendaciones**

1. Minimizar los factores psicosociales estresantes dentro del Departamento de Ventas creando talleres para enseñar técnicas y estrategias asertivas para la reducción de estrés.
2. Crear un clima laboral agradable incentivando a los colaboradores mediante trabajo en equipo y comunicación efectiva.
3. Crear un proceso de inducción para reducir el estrés y así incrementar la productividad y satisfacción en el trabajo.
4. Implementar talleres interactivos para fomentar el conocimiento sobre el estrés para poner en práctica técnicas y bajar el nivel de estrés dentro del Departamento.
5. Capacitar a los colaboradores para que aprendan a administrar adecuadamente las horas laborales para tener el tiempo adecuado para actividades personales, lo cual bajará su nivel de estrés.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Melgosa, Julián; **Nuevo Estilo de Vida Sin Estrés**, Segunda Edición, España, Editorial Safeliz, 1995, Páginas 189.
2. Navarrete, Lucrecia; **El Estrés, El Yoga y La Salud**, Primera Edición, México, Grupo Editorial Planeta, 1995, Páginas 169.
3. Fontana, David; **Control del Estrés**, México D.F. Manual Moderno, 1992 Páginas 121.
4. Garrison Mark; **Psicología**, Segunda Edición, México D.F., Editorial Mc Graw Hill, 2005, Páginas 384.
5. Morris Charles G, Maisto Albert A. **Psicología**, Duodécima Edición, México, Editorial Pearson, 2005, Páginas 712.
6. Peri, J.M. y Torres, X.: (1999) "**Modelos cognitivos y trastornos de ansiedad**", Ansiedad y Estrés vol. 5 (2-3).
7. Mckay, M; Davis, M y Fanning, P. **Técnicas cognitivas para el control del estrés**. Editorial Martinez Roca, Barcelona, 1985 (Original de 1981).Pagina 180.
8. Bernal Torres, César Augusto **Metodología de la Investigación**, Segunda Edición, México, Pearson Educación, 2006, Páginas 304.
9. Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). **Empleo, estrés y salud**. Madrid: Pirámide.
10. Hernández Sampieri, Roberto, et. al. **Métodos de Investigación**, Cuarta Edición, México, MacGrawHill, 2006, Páginas 850.

## ANEXOS

### GLOSARIO

- 1. Salud Mental:** o "estado mental" es la manera como se conoce, en términos generales, el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida. Se dice "salud mental" como analogía de lo que se conoce como "salud o estado físico", pero en lo referente a la salud mental indudablemente existen dimensiones más complejas que el funcionamiento orgánico y físico del individuo. La salud mental ha sido definida de múltiples formas por estudiosos de diferentes culturas. Los conceptos de salud mental incluyen el bienestar subjetivo, la autonomía, la competitividad y potencial emocional, entre otros. Sin embargo, las precisiones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecen que no existe una definición "oficial" sobre lo que es salud mental y que cualquier definición al respecto estará siempre influenciada por diferencias culturales, asunciones subjetivas, disputas entre teorías profesionales y demás.
- 2. Psicología Industrial:** Rama de la psicología que estudia los métodos de selección, formación, consejo y supervisión de personal en la industria.
- 3. Estrés:** Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.
- 4. Estresores:** o factores estresantes, son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno.
- 5. Ansiedad:** Es un estado que se caracteriza por un incremento de las facultades perceptivas ante la necesidad fisiológica del organismo de

incrementar el nivel de algún elemento que en esos momentos se encuentra por debajo del nivel adecuado, o, por el contrario, ante el temor de perder un bienpreciado.

6. **Inducción:** Proceso de adaptación para el nuevo colaborador a la organización, departamento y puesto.
7. **Colaborador:** Persona que presta sus servicios a cambio de una remuneración.
8. **Organización:** Sistemas económico, social conformada por elementos tangibles, como elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera, y de producción, transformación y/o prestación de servicios y elementos intangibles como aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio.
9. **El Estrés Laboral:** se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.
10. **Factores Psicosociales:** representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.
11. **Distres:** Respuesta ante una amenaza interna o externa, es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga y está acompañado siempre de un desorden fisiológico.

- 12. Psicología:** Disciplina científica que estudia procesos psíquicos, incluyendo procesos cognitivos internos de los individuos, procesos sociocognitivos que se producen en el entorno social.
- 13. Conducta:** Forma de proceder que tienen las personas, en relación con su entorno o estímulos, éste puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.
- 14. Emoción:** Fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo.
- 15. Síntoma:** Manifestación subjetiva de una enfermedad que no es observable por otros, como el cansancio o el dolor.
- 16. Trastorno:** **Conjunto** de perturbaciones o anomalías que se dan en las dimensiones emocionales, afectivas, motivacionales y de relación social de los individuos.
- 17. Angustia:** Estado afectivo penoso caracterizado por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impresión, suele estar acompañado por intenso malestar psicológico y por pequeñas alteraciones en el organismo.
- 18. Miedo:** Emoción caracterizada por un intenso sentimiento habitualmente desagradable, provocado por la percepción de un peligro, real o supuesto.

**19.Despersonalización:** Alteración de la percepción de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si fuese un observador externo a los mismos.

**20.Depresión:** Trastorno del estado de ánimo y su síntoma habitual es un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente.

**21.Insomnio:** Trastorno del sueño que se caracteriza por la dificultad para iniciar el sueño

**22.Actitud:** Comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

**23.Aptitud:** Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

**24.Psicosomático:** Proceso psíquico que tiene influencia en lo somático, como la hipertensión arterial, ante situaciones de estrés.

**25.Desempeño:** Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden.

## CUESTIONARIO MASLACH

Edad: \_\_\_\_\_ Género: F M

**INSTRUCCIONES:** Coloque una equis "X" sobre la respuesta que crea oportuna tomando en cuenta la frecuencia con la que usted siente los enunciados, donde: 1= NUNCA; 2= RARAMENTE; 3= ALGUNAS VECES; 4= MUCHAS VECES; 5= SIEMPRE.

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1 Me siento defraudado en mi trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 Siento que mi trabajo me está desgastando.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 Siento que me he hecho más duro con la gente.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.	1	2	3	4	5

Gracias por contestar.

## LISTA DE COTEJO

1	Es su primer empleo.	SI	NO
2	Tiene deudas, préstamos o hipotecas.	SI	NO
3	Posee problemas económicos.	SI	NO
4	Posee problemas familiares.	SI	NO
5	Vive solo.	SI	NO
6	Paga estudios propios o familiares.	SI	NO
7	Padece de alguna enfermedad.	SI	NO
8	Practica usted algún deporte o actividad física.	SI	NO
9	Participa en actividades que sean de su agrado.	SI	NO
10	Muestra sus emociones con facilidad.	SI	NO