

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

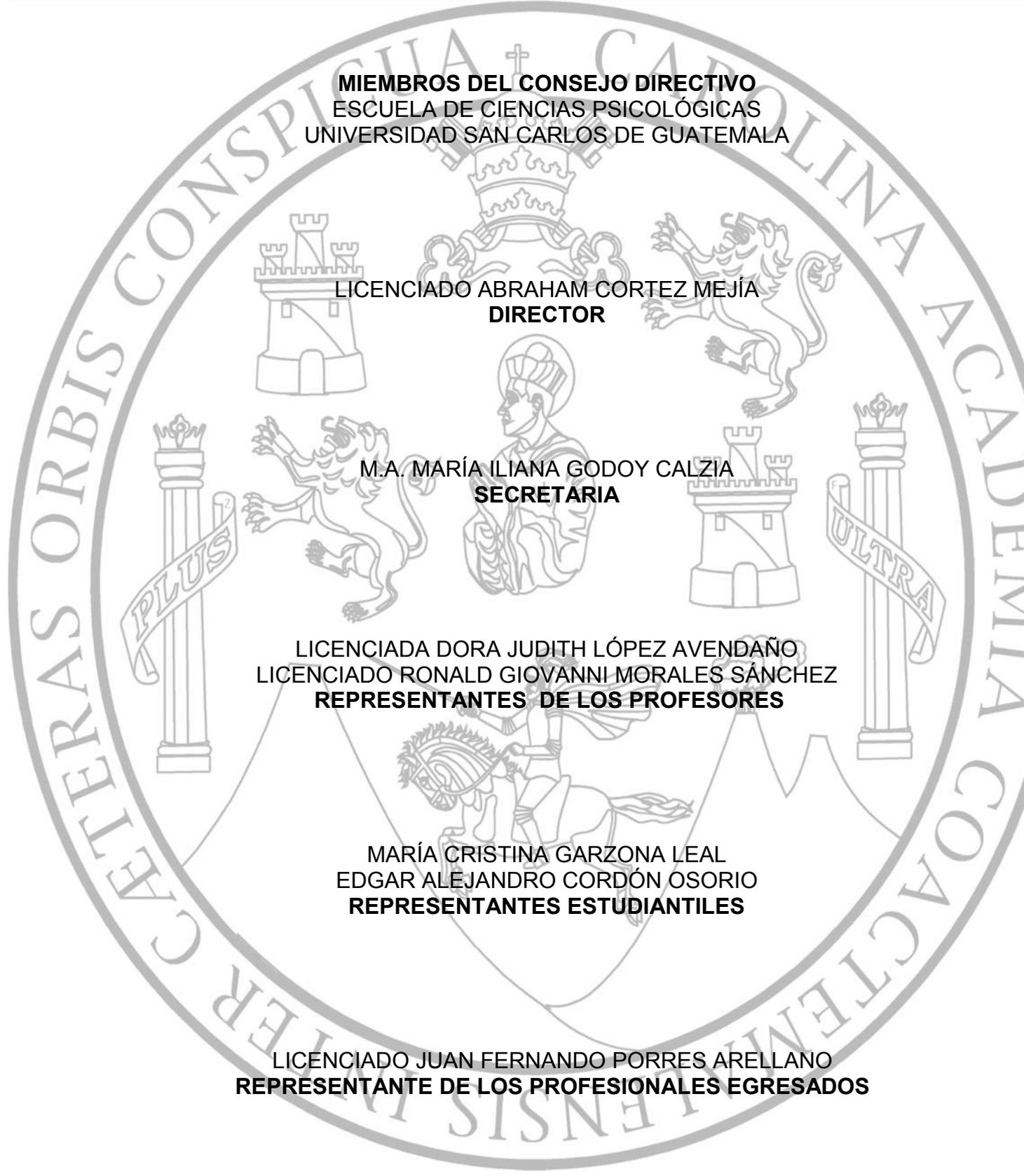
**“PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES QUE AFECTAN LA SALUD
INTEGRAL DE LOS REPARTIDORES DE COMIDA RÁPIDA, DE UNA
CADENA DE RESTAURANTES MULTINACIONAL DE LA CIUDAD
CAPITAL”**

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

**POR
BEATRIZ ADRIANA MEDINA BATRES
MARTA ESMERALDA LÓPEZ VÁSQUEZ**

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

GUATEMALA, MARZO DE 2013

The background of the page features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMENSIS" around its perimeter. In the center of the seal is a coat of arms depicting a crowned figure on a horse, flanked by two lions and two castles. The text "PLUS" and "ULTRA" is written on banners held by the lions.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
DIRECTOR

M.A. MARÍA ILIANA GODOY CALZIA
SECRETARIA

LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO
LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

MARÍA CRISTINA GARZONA LEAL
EDGAR ALEJANDRO CORDÓN OSORIO
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 246-2011
CODIPs. 352-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

18 de marzo de 2013

Estudiantes

Beatriz Adriana Medina Batres
Marta Esmeralda López Vásquez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO QUINTO (25º.) del Acta CERO OCHO GUIÓN DOS MIL TRECE (08-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de marzo de 2013, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: "**PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES QUE AFECTAN LA SALUD INTEGRAL DE LOS REPARTIDORES DE COMIDA RÁPIDA, DE UNA CADENA DE RESTAURANTES MULTINACIONAL DE LA CIUDAD CAPITAL**". de la carrera técnica de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Beatriz Adriana Medina Batres
Marta Esmeralda López Vásquez

CARNÉ No. 2002-18089
CARNÉ No. 2004-16279

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Christian Urrutia, y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **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 ENSEÑAD A TODOS"



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA

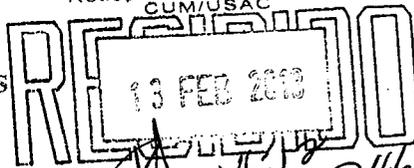


/gaby



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

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



CIEPs 031-2013
REG: 246-2011
REG: 246-2011

FIRMA: [Signature] HORA: 14:18 Registro: 246-11

INFORME FINAL

Guatemala, 11 de febrero 2013

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:

“PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES QUE AFECTAN LA SALUD INTEGRAL DE LOS REPARTIDORES DE COMIDA RÁPIDA, DE UNA CADENA DE RESTAURANTES MULTINACIONAL DE LA CIUDAD CAPITAL.”

ESTUDIANTE:
Beatriz Adriana Medina Batres
Marta Esmeralda López Vásquez

CARNÉ No.
2002-18089
2004-16279

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 27 de noviembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 11 de febrero 2013, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



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. 032-2013
REG 246-2011
REG: 246-2011

Guatemala, 11 de febrero 2013

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

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

"PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES QUE AFECTAN LA SALUD INTEGRAL DE LOS REPARTIDORES DE COMIDA RÁPIDA, DE UNA CADENA DE RESTAURANTES MULTINACIONAL DE LA CIUDAD CAPITAL."

ESTUDIANTE:
Beatriz Adriana Medina Batres
Marta Esmeralda López Vásquez

CARNÉ No.
2002-18089
2004-16279

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 15 de noviembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Guatemala 6 de agosto de 2012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

Estimado Licenciado García:

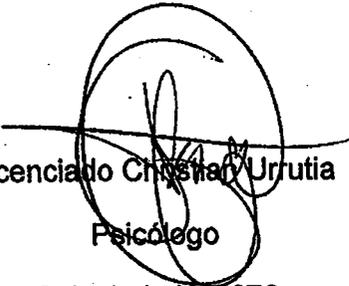
Por este medio me permito informarle que tenido bajo mí cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación "**Principales estresores laborales que afectan la salud integral de los repartidores de comida rápida, de una cadena de restaurantes multinacional de la Ciudad Capital**". Realizado por las estudiantes Beatriz Adriana Medina Batres, Carné 200218089 y Marta Esmeralda López Carné 200416279.

El trabajo fue realizado a partir del 6 de julio de 2011 al 6 de agosto de 2012.

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

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Licenciado Christian Urrutia
Psicólogo
Colegiado N. 2676
Asesor de Contenido

CU/cu



Guatemala 24 de octubre de 2011

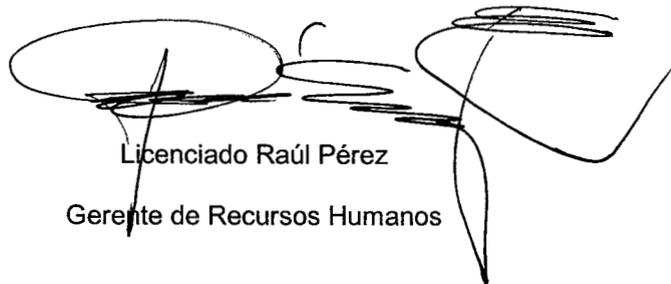
Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador de Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Beatriz Adriana Medina Batres, carné 200218089 y Marta Esmeralda López Vásquez, carné: 200416279, aplicaron 30 encuestas en esta institución al personal operativo, como parte del trabajo de Investigación titulado: **"PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES QUE AFECTAN LA SALUD INTEGRAL DE LOS REPARTIDORES DE COMIDA RAPIDA DE UNA CADENA DE RESTAURANTES MULTINACIONAL DE LA CIUDAD CAPITAL"** en el período comprendido del 05 de septiembre al 21 de octubre del año 2011 en horario de 2:00pm a 4:00pm horas.

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

Sin otro particular, me suscribo.



Licenciado Raúl Pérez
Gerente de Recursos Humanos

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR BEATRIZ ADRIANA MEDINA BATRES

SANDRA JULIETA URRUTIA GARCÍA

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 2129

POR MARTA ESMERALDA LÓPEZ VÁSQUEZ

PAULA CECILIA LOPEZ VASQUEZ

MAESTRA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADA No. 8655

DEDICATORIA

A DIOS: Porque medio sabiduría y perseverancia para completar este proyecto.

A MIS PAPAS: Por apoyarme en todo momento de la carrera

A MI ESPOSO: Por ser mi compañía y mi guía en este proceso de aprendizaje

A MI HIJA: Por ser mi mayor motivación

A LA FAMILIA DE MI ESPOSO: Por el apoyo brindado durante todo este tiempo

A AMIGA: Esmeralda López por ser mi compañera durante todos estos años de aprendizaje.

BEATRIZ ADRIANA MEDINA BATRES

DEDICATORIA

A DIOS: Por guiarme en este largo caminar

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Por ser mi casa de estudios durante 5 años, en los cuales adquirí el conocimiento y conocí a mis amigas que ahora son colegas.

A MIS PAPAS: Juan Manuel y Marta, Por ser mi apoyo incondicional durante todos estos largos años y demostrarme su cariño todos los días.

A MIS HERMANOS: Por ser mis amigos y compañeros durante toda mi vida.

A MI HIJO: Diego Andrés por ser mi mayor motivación y mi motor para hacer las cosas bien para seguir siendo su ejemplo.

A MI AMIGA: Adriana Medina por ser mi compañera y apoyo durante este extenso camino, que sin ella no hubiera podido culminar esta meta profesional.

MARTA ESMERALDA LÓPEZ VÁSQUEZ

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala; por albergarnos y ser nuestra casa de estudios durante los años de nuestra carrera profesional.

Damos nuestro mayor agradecimiento a Dios y a las personas involucradas en el desarrollo de la presente investigación; al Licenciado Marco Antonio García por su paciencia esmero y empeño durante su asesoramiento en nuestro trabajo, el Licenciado Christian Estuardo Urrutia por su valiosa intervención en la revisión del mismo.

ÍNDICE

RESUMEN	1
PROLOGO	2
CAPITULO I.....	4
INTRODUCCIÓN Y MARCO TEORICO	4
1.1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.2. MARCO TEORICO	6
1.2.1. Trastornosde ansiedad (estrés).....	7
1.2.2. Antecedentes históricos del estrés	10
1.2.3. Estrés positivo y negativo.....	12
1.2.4. Reacción de alarma	12
1.2.5. Estado de resistencia	13
1.2.6. Enfermedades por estrés	13
1.2.7. Causas del estrés laboral.....	16
1.2.8. Medio ambiente en el trabajo	20
1.2.9. Principales factores que condicionan el estrés laboral	22
1.2.10. Manejo del estrés laboral	25
1.2.11. Normas básicas para la prevención del estrés laboral	26
1.3. HIPÓTESIS.....	31
1.3.1. Hipótesis de trabajo u operacional	31
1.3.2. Hipótesis nula.....	31
1.4. VARIABLES.....	31
1.4.1. Variable Independiente.....	31
1.4.2. Variable Dependiente	31
CAPITULO II.....	32
TECNICAS E INSTRUMENTOS	32
2.1. Descripción general:	32
2.1.1. Población.....	32
2.1.2. Muestreo.....	32
2.1.3. Metodología.....	33
2.2. Técnicas de recolección de datos	34
2.3. Instrumentos.....	36
CAPITULO III.....	37
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	37
3.1. GRAFICAS	37
CAPITULO IV	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
4.1. CONCLUSIONES.....	46
4.2. RECOMENDACIONES.....	47
BIBLIOGRAFIA	48
ANEXOS	51

RESUMEN

“Principales estresores laborales que afectan la salud integral de los repartidores de comida rápida, de una cadena de restaurantes multinacional de la Ciudad Capital”.

Autoras: Beatriz Adriana Medina Batres y Marta Esmeralda López Vásquez

El propósito de la investigación fue el de identificar cuáles eran los principales estresores laborales y describir los daños que estos causan en la salud integral de los repartidores de comida rápida, ya que sabemos el daño perjudicial que esto puede ocasionar en sus labores cotidianas y la importancia que día a día esta tomando su labor dentro de las diferentes empresas, tomando en cuenta el riesgo que conlleva dicha profesión.

La población investigada realiza un trabajo vital para muchos restaurantes que ofrecen el servicio a domicilio, ya que los clientes pueden contar con este servicio de moda y cómodo.

En este caso, nos ubicamos directamente en la cadena de restaurantes multinacional de comida rápida, dirigiéndonos a su personal de reparto que laboran en los restaurantes ubicados en las zonas 4 y 1 de la ciudad capital.

Con nuestra investigación y sus resultados, logramos dejar al alcance de los colaboradores, conocimientos prácticos y aplicables, sobre como detectar y erradicar el estrés y la ansiedad a la hora de que les esté afectando, ya que retrasa y perjudica el trabajo y sus resultados a corto, mediano y largo plazo.

Una guía práctica y concisa, es una herramienta invaluable a la hora de contrarrestar el estrés laboral que nos afecta día a día, y más en una época tan competitiva y globalizada.

Algunas de las técnicas e instrumentos que se utilizaron; la observación directa, encuesta clima, encuesta estructurada, entre otras, todo esto con el fin de alcanzar los objetivos principales de la investigación.

PRÓLOGO

Este grupo de colaboradores seleccionado, representa un porcentaje pequeño, pero realizan una labor muy importante y muy demandada en los últimos años. Cada vez más gente se queda en casa degustando los diferentes menús que ofrecen los restaurantes y que los clientes pueden solicitar mediante el teléfono. Por tanto, las condiciones de trabajo que suponen mayor peligro o daño sobre estos colaboradores, serán los desplazamientos en moto y la exposición a condiciones ambientales extremas, tanto por altas temperaturas como por bajas sin olvidarnos de la lluvia.

Destacan dos aspectos negativos respecto a la organización del trabajo los cuales son: la cantidad de trabajo repartido en periodos desiguales, ya que existen periodos de actividad intensos en horas de desayuno, almuerzo y cena, y otros períodos con ausencia de actividad durante el día. Es por ello que vemos importante profundizar sobre el estrés y la ansiedad que manejan dichos colaboradores, logrando detectar y prever las consecuencias perjudiciales del mismo. Con el conocimiento adecuado se puede educar al colaborador para controlar el estrés positivo y eliminar el estrés negativo; ya que el primero puede ser muy beneficioso para el cumplimiento de objetivos, mientras que el segundo limitaría y estropearía tales propósitos.

Para reducir o prevenir las presiones laborales sugerimos al colaborador modifique su estilo de vida, y mantenga una perspectiva equilibrada entre las actividades laborales y el descanso. Los individuos pueden disminuir los efectos del estrés al involucrarse en otros contextos diferentes, como eventos deportivos, rutinas frecuentes de ejercicio, actividades recreativas, ampliando o cambiando su círculo social o haciendo actividades que pongan sus pensamientos en algo diferente a la organización.

Pero la responsabilidad del control y la prevención del estrés no recaen solamente sobre el empleado, la compañía también debe contar con planes para la disminución de las tensiones del trabajo y en el caso de esta profesión también se debe tomar en cuenta la seguridad.

Por eso decimos que el estrés es un tema integral y complejo, pero que manejado adecuadamente trae beneficios incalculables, tanto para el individuo como para la organización. Por ello la importancia de dicha investigación, ya que da a conocer de forma práctica y directa que es y cómo funciona el estrés, como nos afecta y como sacarle provecho, con el fin de generar trabajadores satisfechos y productivos.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO

1.1 INTRODUCCIÓN

El estrés y su relación con la salud y el desempeño, es un tema muy importante como necesario para la sociedad actual, conocerlo y saber sus beneficios y contra-indicaciones, produce grandes cambios, tanto a nivel individual como organizacional, prevenir los factores negativos que el mismo estrés provoca, llevará a las instituciones y sus trabajadores a un nivel mucho más exitoso.

Es importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, porque representa un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, medios y modos de producción. Las nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

En relación al tratamiento individual es evidente que el manejo del estrés en el trabajador expuesto a los factores generadores del mismo, deberá invariablemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores causales particulares propios de cada caso, buscando actuar sobre ellos.

Por eso la idea de realizar dicha investigación, para poder ofrecer una intervención oportuna y practica para los motoristas repartidores de comida rápida, personal que está expuesto a problemáticas diarias en cuanto a clima, seguridad urbana y de transito, entre otros.

Básicamente se inició con charlas y talleres sobre el estrés laboral y sus consecuencias y finalizamos pasando unas encuestas, para luego poder evaluar los resultados y porcentajes

1.2. MARCO TEÓRICO

Algunos expertos en el tema consideran que el estrés y la ansiedad es una amenaza para la salud integral de las personas y su desarrollo profesional así como para la productividad de las empresas, sobre todo si este supera los niveles tolerables para cada persona.

El estrés es un mecanismo de defensa de alarma normal pero se convierte en problema cuando aparecen las manifestaciones físicas (dolores y alteraciones nerviosas), y deja de ser un estímulo natural y pasa a ser ansiedad.

La problemática planteada está inmersa dentro de la Psicología Industrial, área que comprende todos los aspectos organizacionales tanto del empleado como del empleador. Cabe mencionar que una de las principales variables sujetas directamente al problema del estrés laboral, es sin duda alguna el clima organizacional el cual está constituido por las condiciones, las situaciones y la dinámica que se genera en el interior de una organización que ya sea para bien o para mal inciden en el crecimiento, desempeño y desarrollo de la persona o la institución, por ello las empresas privadas e incluso publicas, son afectadas grandemente por dicha problemática.

La teoría existencial- humanista es piedra angular en la investigación propuesta, ya que busca centrarse en la persona, en su experiencia interior, el significado que la persona da a sus experiencias y en la auto-presencia que esto supone, realiza una enfatización de las características distintivas y específicamente humanas: decisión, creatividad, autorrealización, etc., da mantenimiento del criterio de significación intrínseca en la selección de problemas investigados.

En contra de un valor inspirado únicamente en el valor de la objetividad, y presenta compromiso con el valor de la dignidad humana e interés en el desarrollo pleno del potencial inherente a cada persona; tal como se descubre a sí misma y en relación con las restantes personas y grupos sociales.

1.2.1. Trastornos de ansiedad (estrés)

Para el DSM-IV-TR(2002) los trastornos de ansiedad pueden ser varios y cada uno define sus signos y sus síntomas, los cuales se presentan a continuación:

- **La crisis de angustia (Panic attack):** Se caracteriza por la aparición súbita de síntomas de aprensión, miedo, pavor, terror, acompañados habitualmente de sensación de muerte inminente. Durante estas crisis también aparecen síntomas como falta de aliento, palpitaciones, opresión, sensación de asfixia y miedo a perder el control.
- **Agorafobia:** Se caracteriza por la aparición de ansiedad o comportamiento de evitación en lugares o situaciones donde escapar puede resultar difícil o bien donde sea imposible encontrar en el caso de que aparezca en ese momento una crisis de angustia o síntomas similares a la angustia.
- **Trastorno de angustias inagorafobia:** Se caracteriza por crisis de angustia recidivantes e inesperadas que causan un estado de permanente preocupación al paciente.
 - **Trastorno de angustia con agorafobia:** Se caracteriza por crisis de angustia y agorafobia de carácter recidivante e inesperado.
- **Agorafobias en historial de trastorno de angustia:** Se caracteriza por la presencia de agorafobia y síntomas similares a angustia en un individuo con antecedentes de crisis de angustia inesperadas.

- **Fobia específica:** Se caracteriza por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a la exposición a situaciones u objetos específicos, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación.
- **Fobia social:** Se caracteriza por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a ciertas situaciones sociales o actuaciones en público del propio individuo, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación.
- **Trastornos obsesivo-compulsivos:** Se caracteriza por obsesiones que causan ansiedad y malestar significativos. y/o compulsiones cuyo propósito es neutralizar dicha ansiedad.
- **Trastorno por estrés postraumático:** Se caracteriza por la re-experimentación de acontecimientos altamente traumáticos, síntomas debidos al aumento de la activación y comportamiento de evitación de los estímulos relacionados con el trauma.
- **Trastorno de ansiedad generalizada:** Se caracteriza por la presencia de ansiedad y preocupaciones de carácter excesivo y persistente duran al menos 6 meses.
- **Trastorno de ansiedad debido a enfermedad médica:** Se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que se consideran secundarios a los efectos a los efectos fisiológicos directos de una enfermedad subyacente.
- **Trastorno de ansiedad inducido por sustancias:** Se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que se consideran secundarios a los efectos fisiológicos directos de una droga, fármaco-tóxico.

- **Trastorno de ansiedad no especificado:** En esta sección e incluyen todos aquellos que no reúnen los criterios diagnósticos de los trastornos de ansiedad específicos y a mencionados.

1.2.2. Antecedentes históricos del estrés

Hace más de medio siglo, Hans Selye (Medico) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no especifica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del idioma inglés, ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.

Selye consideró entonces, que varias enfermedades desconocidas como las cardiacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran si no consecuencias de los cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos 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 estrés¹.

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental.

¹ Keith Davis. **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Editorial Mc-Graw Hill, tercera edición, México 1994 .

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes formas, no obstante es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan. En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural¹ instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más y más todos los días hasta el punto de acelerar desmedidamente el ritmo de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que nos rodea impone día a día.

Pareciera que en la actualidad está de moda dejarse llevar por este mundo cada vez más globalizado y sumergido en el consumismo que automáticamente realizan las personas sin darse cuenta que esta acelerada rutina diaria trae consigo un alto precio.

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoceremos como "estrés"³.

¹O.I.T. Oficina Internacional del Trabajo. **Factores Psicosociales en el Trabajo**. Ginebra 1986.

³Peiró, J. M., Salvador, A. **Desencadenantes del Estrés Laboral**. Editorial UDEMÁS S. A España 1992.

1.2.3. Estrés positivo y negativo

Elestrés: Es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima⁴.

El distres: Es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de Eustrés. Pero, caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al Distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas⁵.

Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.⁶

1.2.4. Reacción de alarma

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

⁵Kertész R, Kerman B. **El manejo del estrés**. Editorial IPPEM , Buenos Aires, Argentina 1992.

⁶Campos, M. A. **Causas y efectos del estrés laboral**. San Salvador 2006.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

1.2.5. Estado de resistencia

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

1.2.6. Enfermedades por estrés

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales que producen la aparición de diversas patologías.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad.

El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes¹¹:

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración
- Insomnio
- Migraña
- Depresión
- Agresividad
- Disfunción Familiar
- Neurosis de Angustia
- Trastornos Sexuales
- Disfunción Laboral
- Hipertensión Arterial
- Adicciones
- Trombosis Cerebral
- Conductas antisociales
- Psicosis Severas

¹¹OP. Cit. Keitn Davis. Pag.36

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Entonces, ¿qué es el estrés laboral? Hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobre-esfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout¹² o "estar quemado".

El Síndrome de Burnout, se califica como un síndrome de desgaste profesional que se manifiesta en profesionales sometidos a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y psíquico, actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimientos de insatisfacción personal con las tareas que se han de realizar, y que suele producirse fundamentalmente en personal sanitario y en profesionales dedicados a la enseñanza¹³.

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre sea suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo. Esto da lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e incapacidad para el ejercicio de la profesión.

¹²Damisk & Newton. **El comportamiento humano en el trabajo editorial** Mc Graw Hill, sexta edición, México, 1989.

¹³ IDEM Campos, M.A Pág. 102

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los colaboradores consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

1.2.7. Causas del estrés laboral

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés, en ocasiones, hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto¹⁷.

Esta situación de demandas – recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención.

Al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador.

¹⁷ Villalobos, J. **Estrés Y Trabajo**. Editorial Serial 1999.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son¹⁸:

- Prisa
- Inmediatez
- Exactitud
- Precisión
- Gran esfuerzo físico
- Gran esfuerzo mental

Algunos factores psicosociales que causan estrés laboral son:

- Exceso y falta de trabajo
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción.

¹⁸Op. Cit. Campos M.A Pág. 63

Sin embargo, a 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 ansiedad¹⁹.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

a. A nivel cognitivo-subjetivo

- Preocupación
- Temor
- Inseguridad
- Dificultad para decidir
- Miedo
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros

b. A nivel fisiológico

- Sudoración
- Tensión muscular
- Palpitaciones
- Taquicardia
- Temblor
- Molestias gástricas
- Dificultades respiratorias
- Sequedad de boca
- Dificultades para tragar
- Dolores de cabeza

¹⁹Guillamón Noemí & Baeza Carlos. **Manual de la ansiedad**. 2004

c. A nivel motoru observable

- Evitación de situaciones temidas
- Fumar, comer o beber en exceso
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.)
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
- Tartamudear
- Llorar

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en conclusión problemas de salud.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades²⁰.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías:

- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)
- Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

1.2.8. Medio ambiente en el trabajo

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 cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

²⁰Campos, M. A. **Causas y efectos del estrés laboral**. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química, 2006.

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 trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores²².

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

²²Melgosa, J. **Sin Estrés**. Editorial SAFELIZ, S.L. España, 1999.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

1.2.9. Principales factores que condicionan el estrés laboral

a. Desempeño Profesional

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Amenaza de demandas laborales

b. Dirección

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento

c. Organización y Función

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

d. Tareas y Actividades

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario

e. Medio Ambiente de Trabajo

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- Espacio físico restringido
- Exposición a riesgos físicos constantes
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

f. Jornada Laboral

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

g. Empresa y Entorno Social

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral

1.2.10. Manejo del estrés laboral

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional²³.

Así, el tratamiento contra el estrés debe ser preventivo y debe lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales. La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva. La participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

²³OP. Cit. Peiró, J. M., Salvador, A. Pág. 49

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc.

1.2.11. Normas básicas para la prevención del estrés laboral²⁵

- Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar, de los mediosmateriales de que se dispone y de las responsabilidades
- Controlar la carga de trabajo
- Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada
- Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados
- Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad
- Explicar la función que tienen el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización
- Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo
- Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional
- Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización

²⁵ LABRADOR, FRANCISCO JAVIER. **El estrés. Nuevas técnicas para su control**. Editorial Grupo Correo de Comunicación, 1996.

La ansiedad y el estrés dependen de múltiples factores, tanto situacionales como personales, por lo tanto son muchas las variables sobre las que podemos incidir para conseguir prevenir o reducir la ansiedad y el estrés.

A nivel personal y de manera muy general, si tenemos en cuenta ambos tipos de factores (situaciones e individuos) cabría señalar algunas variables importantes sobre las que podemos incidir:

a. La dieta

- Conviene comer sano, evitando las comidas que sobrecargan a nuestro organismo con pesadas digestiones u otras consecuencias negativas a corto, mediano o largo plazo (obesidad, colesterol, etc.)
- Usar el tiempo de comer como momento de descanso y ruptura con nuestras actividades profesionales
- Es bueno aprovechar la comida para hacer vida social y familiar
- No abusar del alcohol en las comidas

b. Descanso

- Dormir lo suficiente, en torno a ocho horas
- Tomar vacaciones y fines de semana como tiempo de ocio y descanso
- Fomentar las relaciones sociales como alternativa al trabajo
- Dejar el trabajo en la oficina (tanto los papeles, como las preocupaciones)

c. Ejercicio físico

- La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico ayuda a relajarnos

- Andar todos los días al menos treinta minutos
- Utilizar las actividades de ejercicio físico para airearnos (naturaleza) y airear nuestros pensamientos charlando relajadamente con familiares o amigos

d. Organización

- La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciendo horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no sufrir continuos sobresaltos, olvidos importantes, etc.
- No llegar tarde a las citas, contando con los pequeños retrasos habituales para estar a tiempo
- Saber seleccionar actividades cuando no podemos hacer todo

e. Solución de problemas y toma de decisiones

- No dejar pasar los problemas: afrontarlos de una manera más activa o más pasiva, pero decidiendo qué es lo mejor en cada caso
- Tomar decisiones siguiendo un proceso lógico: planteamiento del problema, análisis de alternativas (pros y contras). No volver atrás
- No analizar continuamente el problema o las alternativas: esto produce ansiedad

f. Interpretación de situaciones y problemas

- El estrés que nos produce un problema o situación depende de las consecuencias que prevemos, pero a veces exageramos las consecuencias negativas (hiper valoramos la probabilidad de que ocurra algo malo, hacemos un análisis catastrofista de las consecuencias, realizamos una interpretación negativa de una situación ambigua,

llevamos a cabo anticipaciones negativas y empezamos a sufrir un problema que no existe, etc.)

- Si estamos nerviosos: entender que es natural, la ansiedad es tan natural como el miedo, la alegría o el enfado, y no preocuparnos aún más porque estamos activados o nerviosos
- Actuar con naturalidad, no evitar los problemas, no estar preocupados por lo que los otros puedan pensar de nosotros o de nuestro problema
- Es bueno saber que los demás no perciben nuestros síntomas de ansiedad con la misma intensidad que nosotros los estamos experimentando

g. Atribuciones y autoestima

- Si hemos hecho bien una cosa, reconocer nuestra propia autoría y felicitarnos por ello (no ha sido la suerte, sino nuestro esfuerzo y nuestra capacidad)
- Si hemos hecho mal una cosa, no echar balones fuera, reconocer que hemos actuado mal en esta ocasión, analizar nuestros errores y corregirlos, sin culpas, sin pensamientos negativos sobre uno mismo ("esta vez lo he hecho mal, debo corregirlo")
- Es bueno querernos y tratarnos bien

h. Relaciones con los demás (pareja, amigos, compañeros, familia, etc.)

- Reforzar las conductas positivas de las personas de nuestro entorno, con aprobación, halagos, sonrisas, pequeños detalles, etc.
- Corregir las conductas negativas de las personas de nuestro entorno, dándoles la información a tiempo y nuestra desaprobación, pero sin broncas, sin culpas, ni otros castigos

- No sacar continuamente los problemas del pasado, las culpas de los demás (ya los perdonamos)
- Recordar siempre que una pareja en crisis intercambia muchos castigos y pocos refuerzos, justo lo contrario de una pareja sin problemas

i. Entrenamiento específico en técnicas de control de ansiedad y estrés

- Practicar la relajación con cierta asiduidad en los momentos en los que nos encontramos peor, dedicándonos algún tiempo a nosotros mismos
- Leer algún libro de autoayuda para aprender a pensar bien, eliminando algunos pensamientos erróneos, ideas irracionales, etc., que nos estresan
- Exponerse poco a poco a las situaciones que tenemos pánico
- Aprender a decir no, cuando nos cuesta mucho, pero sabemos que es mejor decir no
- Practicar nuestras mejores habilidades sociales

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis de trabajo u operacional

El estrés laboral afecta negativamente la salud integral de los repartidores de comida rápida.

1.3.2. Hipótesis nula

El estrés laboral no afectanegativamente la salud integral de los repartidores de comida rápida.

1.4. VARIABLES

1.4.1. Variable Independiente

Estrés laboral

1.4.2. Variable Dependiente

Salud integral deficiente

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. Descripción general:

2.1.1. Población

Dentro de las características específicas de la población, los elementos que utilizamos para la investigación; fueron:

Nombre de la empresa: Pollo Campero

Edad: De 18 a 50 años

Sexo: Masculino

Procedencia: Diversas zonas del municipio de Guatemala

Escolaridad:Escolaridad básica y media

Situación económica:Baja y media

2.1.2. Muestreo

La muestra se seleccionó de forma aleatoria;muestra elegida independientemente de todas las demás, con la misma probabilidad que cualquier otra y cuyos elementos están elegidos independientemente unos de otros y con la misma probabilidad, ya que utilizamos un subconjunto de la población seleccionada, que comprendía las mismas características.

2.1.3. Metodología

2.1.3.1. Fase 1: Recolección de datos

Ya que se seleccionó el diseño de la investigación y la muestra correspondiente, en este caso probabilística por que todos los elementos tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos, era el momento de comprobar si el estrés laboral causaba algún efecto sobre la salud integral de los trabajadores, teniendo como hipótesis establecida: “El estrés laboral afecta a la salud integral de los repartidores de comida rápida”.

Por eso la siguiente etapa consistía en recolectar los datos pertinentes sobre variables, sucesos, contextos u otros objetos involucrados en la investigación.

Para recolectar datos se dispuso de varios instrumentos dentro de los que podemos mencionar; el análisis descriptivo, la observación directa, encuesta clima, y la encuesta estructurada. Todo esto con el objetivo de llevar a cabo una mejor recopilación de datos, capaz de obtener información relevante para el contenido del proceso de investigación y poder verificar la hipótesis formulada.

2.1.3.2. Fase 2: Análisis e interpretación de resultados

Lo primero que se toma en cuenta para un adecuado análisis e interpretación de resultados, es la veracidad y organización de los datos, ya que facilita y potencializa la interpretación que a los mismos se les pueda dar, todo esto con el fin de agilizar dicha tarea y utilizarla correctamente.

Si bien en nuestra investigación predomina el enfoque cuantitativo, no está de más aclarar que existe una combinación con el enfoque cualitativo, ya que si hay involucramiento por parte de los investigadores dentro del objeto de estudio.

2.1.3.3. Fase 3: Elaboración de propuesta

Luego de realizada la investigación y habiendo obtenido un amplio conocimiento del problema planteado, se dio a conocer a los trabajadores, las herramientas necesarias para intervenir y contrarrestar, en este caso, las afecciones del estrés laboral dentro de la salud integral.

Existen diversidad de métodos y técnicas, adecuadas para la disminución e incluso la prevención del estrés y la ansiedad, de las cuales se tomaron las más adecuadas para el contexto seleccionado.

2.2. Técnicas de recolección de datos

2.2.1. Análisis descriptivo

Técnica basada en la descripción exhaustiva del centro donde se realiza la investigación, contemplando: a que se dedica la institución, horario, ubicación, cantidad de trabajadores, etc.

A QUE SE DEDICA:Elaboración de comida rápida.

HORARIOS: de 6:00am a 1:00pm

UBICACIÓN:Diferente ubicaciones en todas las zonas de la ciudad (pero las investigadas fueron zona 4 y zona 9)

CANTIDAD DE TRABAJADORES: En total son 4500 trabajadores, de los cuales 650 son repartidores de comida rápida.

Los indicadores sobre el personal que se evaluaron para el contenido de la investigación, fueron:

INSTITUCIÓN: Cumplimiento de objetivos

HORARIO: Puntualidad

UBICACION: Distancias de entrega a tiempo

TRABAJADORES: Ansiedad, frustración, insomnio, eficacia, eficiencia, entre otros

2.2.2. Observación directa

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

2.3. Instrumentos

2.3.1. Encuesta clima

Se llama así, a la técnica que permite conocer o diagnosticar cual es el clima o ambiente dentro de la organización. Brindando como resultado, la calidad de liderazgo, grado de confianza, la forma de comunicación, satisfacción de los recursos, responsabilidad, recompensas justas, presiones razonables de empleo y motivación, así como también el nivel de identificación de los valores de la organización.

Dicha encuesta nos ayudó a identificar el grado de satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.

2.3.2. Encuesta estructurada

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Una encuesta puede ser estructurada, cuando está compuesta de listas formales de preguntas que se les formulan a todos por igual. La cual al ser aplicada tubo una aceptación muy positiva que nos ayudó a profundizar en el tema.

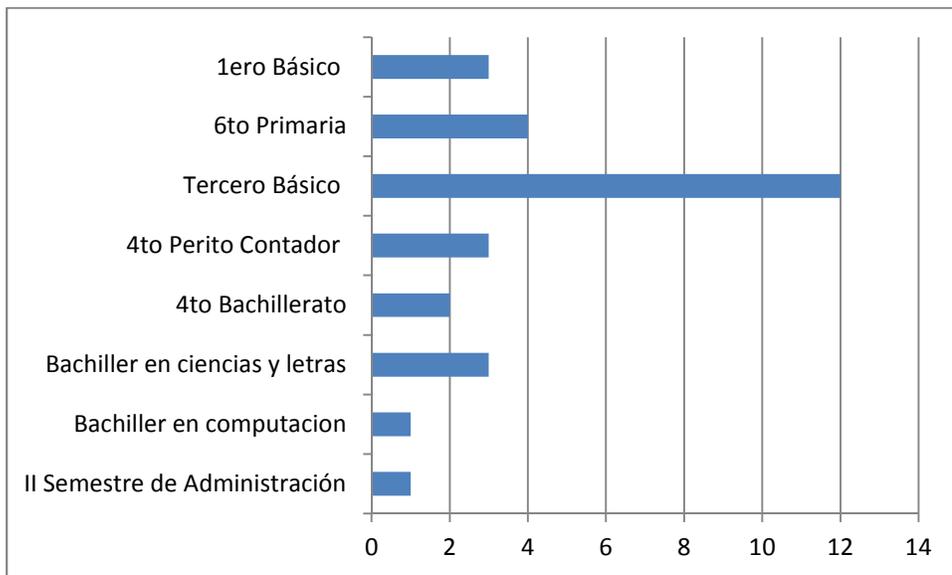
CAPÍTULO III.

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. GRÁFICAS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Gráfica 1

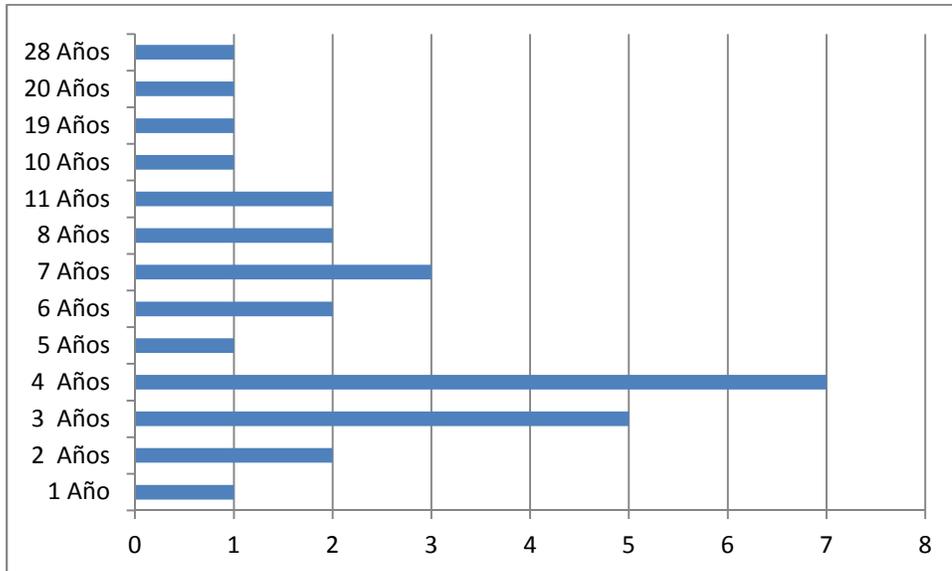


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En la gráfica se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio posee una escolaridad de tercero básico, y la minoría ha podido continuar con sus estudios universitarios.

Gráfica 2

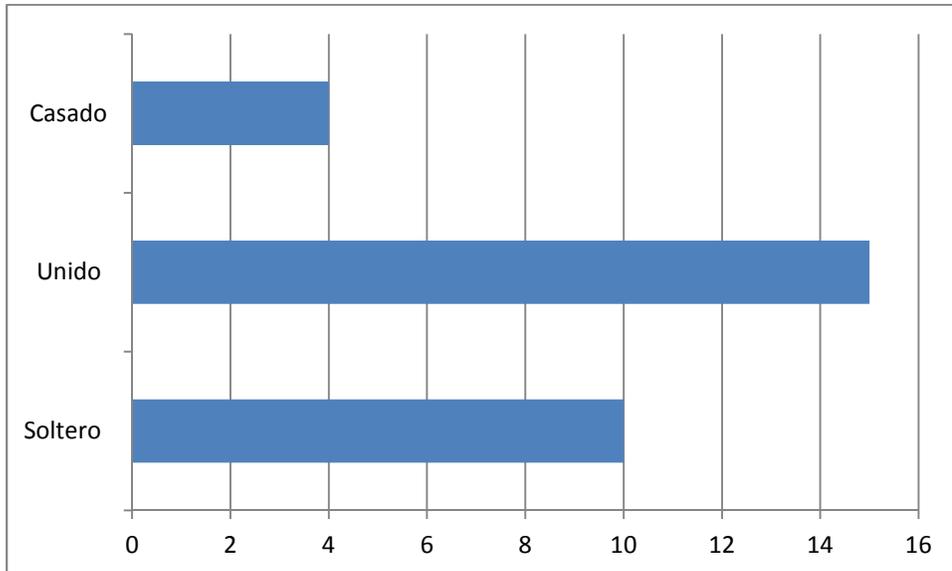


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

Se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio posee una experiencia de 4 años en el área de manejo, tomado en cuenta que la media está en 1 año y 6 meses de experiencia en el área.

Gráfica 3

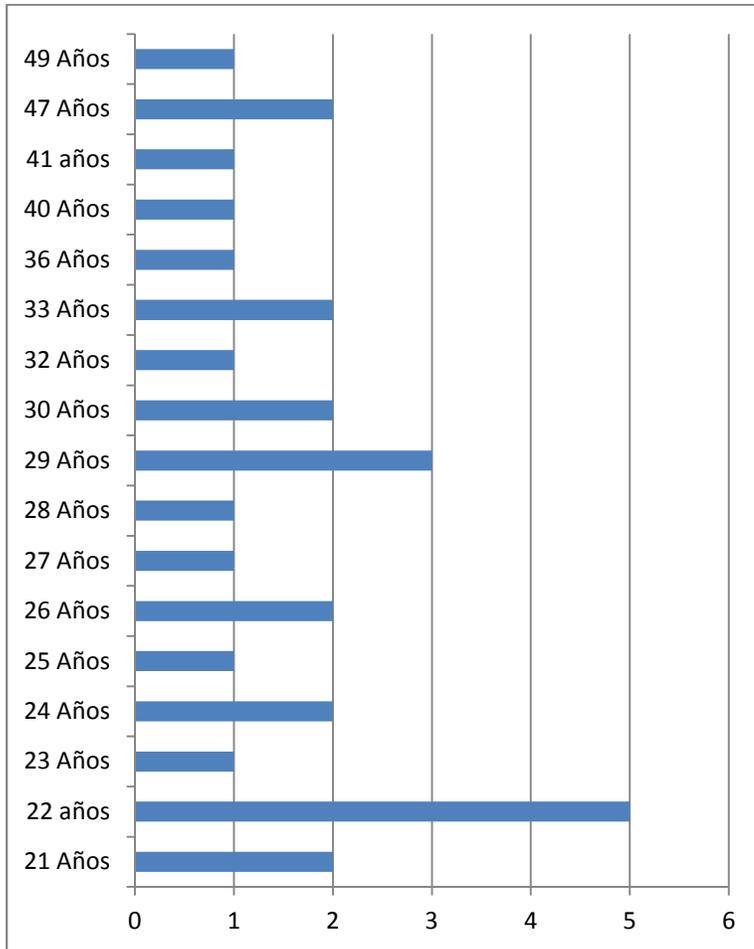


Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

Se puede observar en la gráfica que, el estado civil de la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio está unida.

Gráfica 4

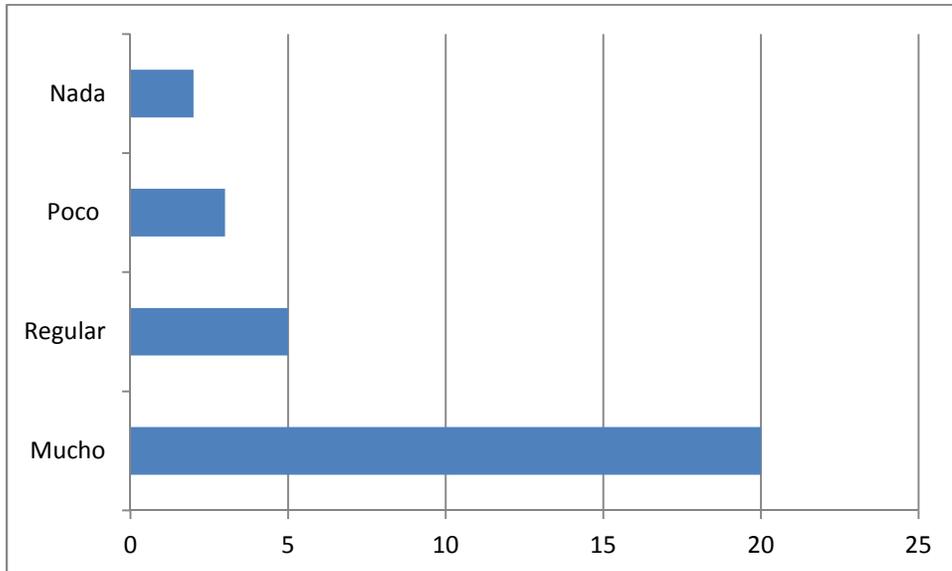


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En la gráfica se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio esta entre los 21 y 49 años de edad, siendo así la edad que más prevalece 22 años de edad.

Gráfica 5

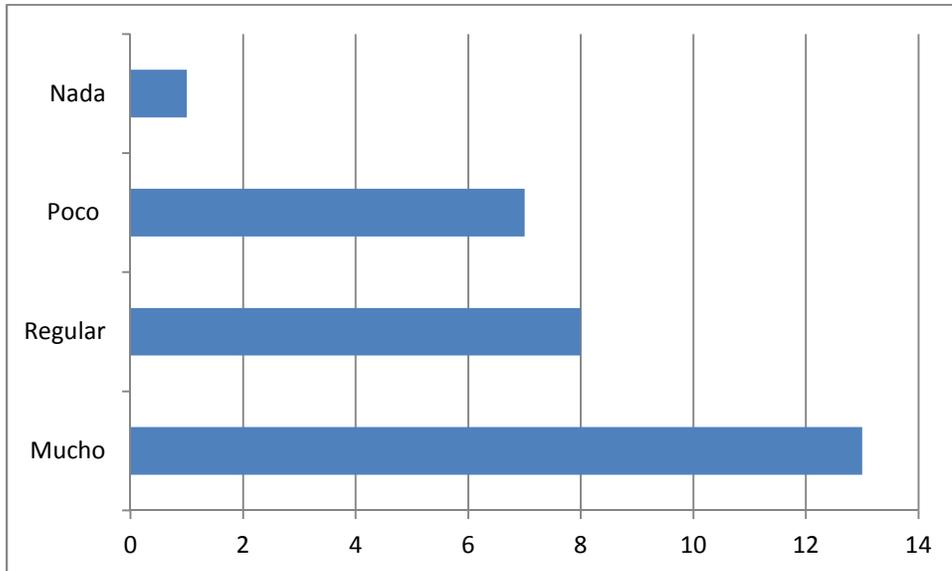


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En esta gráfica se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio presenta inseguridad en el puesto en que desempeña.

Gráfica 6

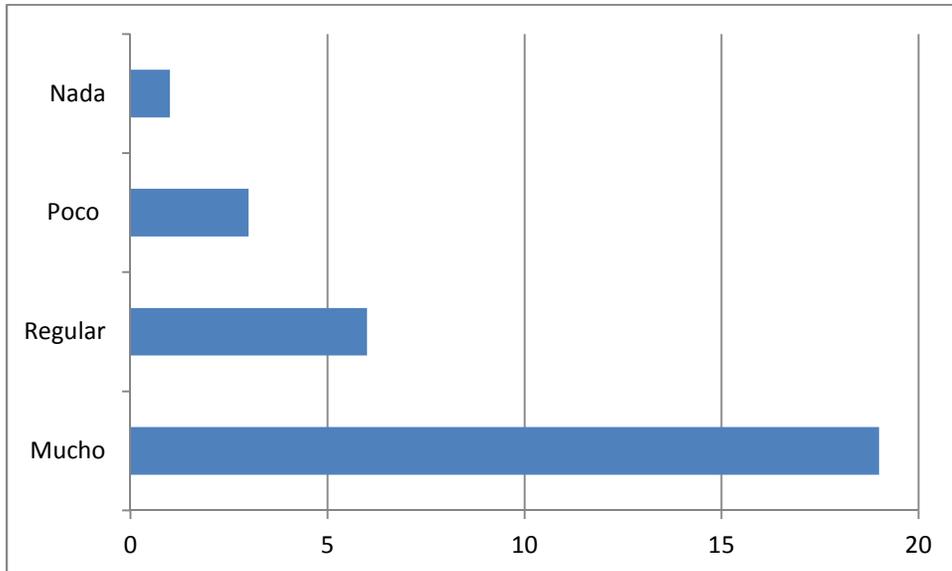


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En esta gráfica se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio, es fuertemente influenciado por los factores climáticos y esto no permite que se sientan a gusto en su puesto de trabajo.

Gráfica 7

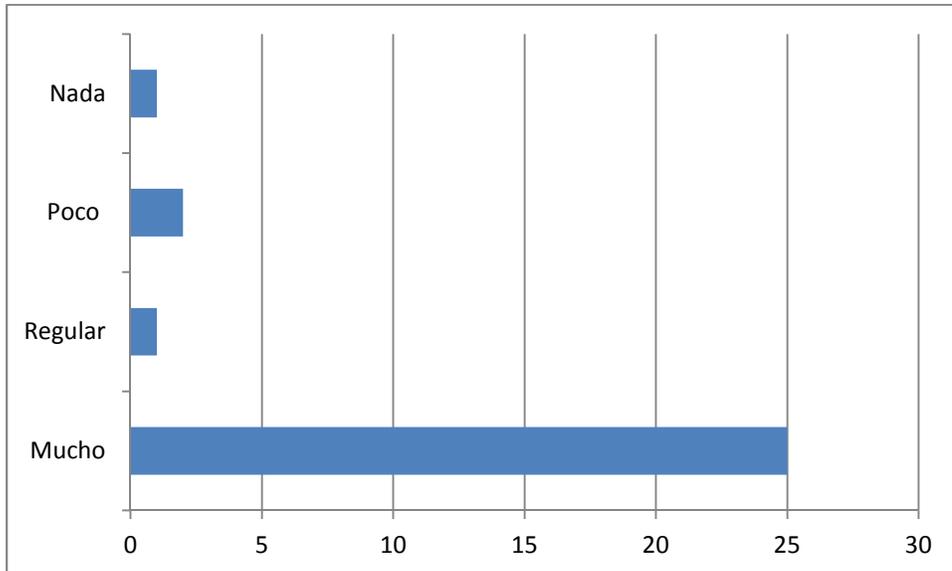


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En esta gráfica se puede visualizar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio le afecta a su desarrollo laboral que el Gerente de Restaurante le llame la atención enfrente de sus compañeros de trabajo. Esto hace que genere un ambiente de inconformidad y sumisión.

Gráfica 8

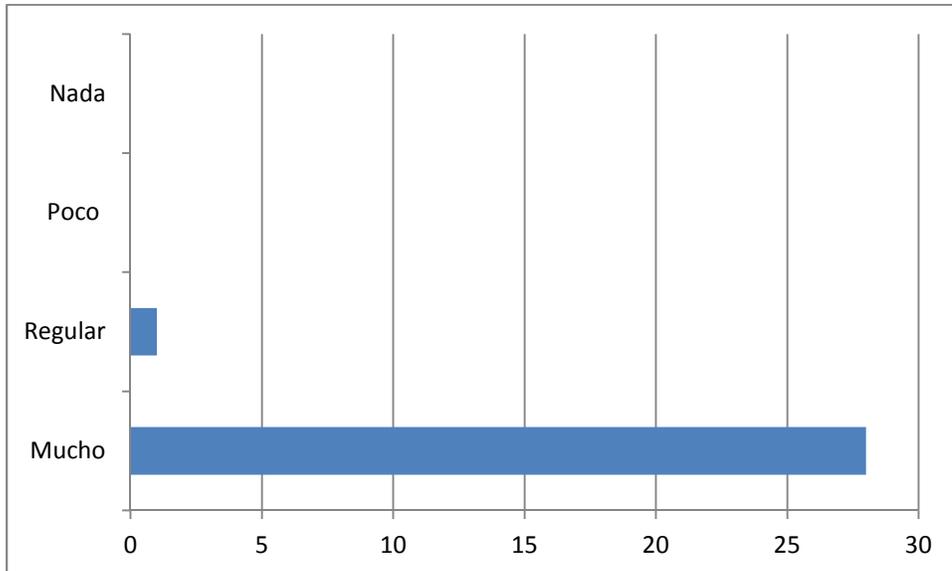


Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En esta gráfica se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio le preocupa no estar en perfecto estado de salud, ya que esto influye en su rendimiento laboral.

Gráfica 9



Fuente: Encuesta realizada al personal de reparto a domicilio de una empresa privada de comida rápida de la ciudad capital.

Interpretación:

En esta gráfica se puede observar que la mayoría del personal que labora en el puesto de reparto a domicilio considera que no hay factores que les afecten brindar un buen servicio a los clientes.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Es necesario considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados.

Reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.

Propiciar un cambio positivo por medio de la incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

4.2. RECOMENDACIONES

Tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacer consciente al trabajador mostrándole las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar y contrarrestarlo.

Mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Aplicar técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, auto-entrenamiento, bio-retro-estimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

Enseñar el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

Reducir al máximo las situaciones generadoras de tensión dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arroba, T., & James, K. **Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia.** Editorial McGraw Hill, México 1990.
2. Banchs, R. M., González, P., Morera, J. **Estrés Laboral.** – Formación Profesional, Suplemento Especial, 3-4.
3. Calle, R. A. **¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral.** Editorial Oberón, Madrid, España 2000.
4. Campos, M. A. **Causas y efectos del estrés laboral.** San Salvador Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química, 2006.
5. Cano Vindel, Antonio. **La ansiedad, Claves para véncela.** Editorial Arguval, Málaga, España 2002.
6. Damisk& Newton. **El comportamiento humano en el trabajo.** Editorial Mc Graw Hill, sexta edición, México 1989.
7. Dorch F. **Diccionario de Psicología.** Editorial Herder, quinta edición, Barcelona, España 1985.
8. Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. **Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento.** Extraído el 02 de marzo, 2006.
9. E. JOSEPH NEIDBARDT, MAL COLHS. WEINSTEIN, ROTERT F. CONRY. **Seis programas para prevenir y controlar el estrés.** Editorial Deusto 1989.
10. Erich Fromm, **Ética y Psicoanálisis,** Editorial Fondo de Cultura Económica, México 1997.

11. .Fingerman Gregorio, **Relaciones Humanas**. Editorial El Ateneo, México 1986.
12. Gándara Martín, J. J. d. I **Estrés y trabajo: el síndrome del Burnout**. Editorial Cauce, Madrid España 1998.
13. Guillamón Noemí & Baeza Carlos. **Manual de la ansiedad**. Junio 2004.
14. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. **Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial**. Editorial Trillas, México 1995.
15. .JAVIER LABRADOR, FRANCISCO. "**El estrés. Nuevas técnicas para su control**". Editorial Grupo Correo de Comunicación, 1996.
16. Keith Davis. **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Editorial Mc-Graw Hill, tercera edición, México 1994.
17. .Kertész R, Kerman B. **El manejo del estres**. Editorial IPPEM, Buenos Aires, Argentina 1982.
18. Maccoby Michael. **Porque y Para que trabajar**. Editorial Granica S.A. Buenos Aires, Argentina 1989.
19. Malasch, C. y Jackson, S.E. Malasch Burnout Inventory. Palo Alto, CA. **Consulting Psychologist Press. Escalas: "Agotamiento emocional", "Despersonalización", "Competencias Personales"** 1986.
20. Melgosa, J. **Sin Estré**. Editorial SAFELIZ, S.L. España 1999.
21. Peiró, J. M., Salvador, A. **Desencadenantes del Estrés Laboral**. Editorial UDEMAS S.A. España 1992.

22. Peiró, J. M., Salvador, A. **Control del Estrés Laboral**. Editorial UDEMA S. A, España 1993.
23. Pierre Weill. **Relaciones humanas**. Editorial Kapeluz, Buenos Aires, Argentina 1987.
24. Reyes Ponce, Agustín. **Administración Moderna**. Editorial Lemusa, México D.F. 1996.
25. Robbins Stephen P. **Comportamiento organizacional** Editorial Prentice Hall, México D.F. 1996.
26. Robbins Sthephen P. **Administración. Teoría y Práctica**, Editorial Prentice Hall, tercera edición, México 1992.
27. Rodríguez J.M. **El factor humano en el trabajo**. Editorial Deusto, España 1993.
28. Schultz Duane P. **Psicología Industrial**. Editorial McGraw-Hill, México D.F. 1994.
29. Seward James P. **EL estrés profesional**. Novena edición, México 1990.
30. Villalobos, J. **Estrés Y Trabajo**. Barcelona, España 1999.

ANEXOS



Encuesta Clima

Para personal de reparto a domicilio que labora

para una cadena de restaurantes

La siguiente encuesta está realizada por Esmeralda López y Adriana Medina, ambas de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dicha encuesta tiene el objetivo de evaluar el clima laboral, el cual nos servirá para elaborar nuestro **trabajo de campo**. Toda la información que provea es confidencial y se utilizará únicamente para propósitos educativos

Edad: _____ Nivel de Escolaridad: _____

Años de experiencia: _____ Estado Civil: _____

En qué áreas hace su recorrido: _____

Instrucciones: Favor de contestar cada uno de los siguientes enunciados colocando una X en la columna que considere adecuada (si), (no) o (a veces)

ENUNCIADOS	SI	NO	A VECES
¿Considero que le intereso como persona a mi jefe inmediato?			
¿Siempre que me ocurre un problema sé a quién recurrir?			
¿Puedo hablar con mi jefe inmediato cada vez que lo necesito?			
¿Confío plenamente en mi jefe inmediato?			
¿Tengo libertad para tomar decisiones en mi trabajo?			
¿Me siento orgulloso de laborar en esta empresa?			
¿Me agrada el trabajo que realizo?			
¿Mis compañeros colaboran conmigo cuando lo necesito?			
¿Todos los días me levanto con el deseo de ir a trabajar?			
¿Me gusta mucho mi trabajo?			

ENUNCIADOS	SI	NO	A VECES
¿Al hablar con mis amigos, parientes o conocidos, comento lo agradable que es mi trabajo?			
¿Hay una buena comunicación entre la empresa y las personas que la visitan?			
¿Los trabajadores conocen el valor de la empresa?			
¿Los trabajadores tenemos conocimiento de quienes son los directivos de la empresa?			
¿Cuento con el material y equipo para realizar mi trabajo?			
¿He recibido algún reconocimiento o felicitación por mi buen trabajo?			
¿La empresa reconoce y da incentivos al buen desempeño de los trabajadores?			
¿La empresa reconoce el trabajo que yo desempeño?			
¿Mi salario es mejor del que podría ganar en otro lugar?			
¿Estoy satisfecho con las prestaciones que recibo?			
¿Estoy satisfecho con el salario que recibo?			
¿Mi salario es justo comparado con otras personas que trabajan en la empresa?			
¿Confío plenamente en mis compañeros de trabajo?			
¿Mis compañeros saben trabajar en equipo?			
¿En la empresa es fácil recibir apoyo por parte de la Gerencia?			
¿Es fácil recibir apoyo por parte de Recursos Humanos?			

Le agradecemos su valioso tiempo, al contestar nuestra encuesta !!!



Encuesta

Para personal que labora

para una cadena de restaurantes

La siguiente encuesta está realizada por Esmeralda López y Adriana Medina, ambas de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dicha encuesta tiene el objetivo de evaluar los estresores que afectan a los colaboradores, lo cual nos servirá para elaborar nuestro **trabajo de campo**. Toda la información que provea es confidencial y se utilizará únicamente para propósitos educativos.

Edad: _____ Nivel de Escolaridad: _____

Años de experiencia: _____ Estado Civil: _____

En qué áreas hace su recorrido: _____

Instrucciones: Marque con una X el nivel de intensidad con el que más se identifica en las siguientes situaciones.

¿ En qué grado han sido motivo de preocupación los siguientes sucesos?	Nada	Poco	Regular	Mucho
El atraso que causa el tráfico				
No encontrar la dirección de la residencia rápido				
Que ocurra un accidente				
Que la moto se descomponga o tenga algún inconveniente				
Olvidar alguna orden en el restaurante				
No tener el uniforme completo para manejar bajo la lluvia				
Que se derrame o se moje el pedido en la cajuela de la moto				
Que se le caiga el dinero de los pedidos				
La inseguridad que se vive en el país.				
Que su licencia este vencida y no tenga dinero para tramitarla nuevamente				

¿ En qué grado han sido motivo de preocupación los siguientes sucesos?	Nada	Poco	Regular	Mucho
Darse cuenta que es perseguido por un carro.				
Le causa angustia y preocupación no saber que medio de transporte utilizará en el regreso de su turno PM				
Enfermarse y no saber si alguien le puede cubrir su turno				
Sufrir algún quebranto de salud mientras conduce la moto				
Le genera mucha presión que su jefe inmediato le de ordenes cuando hay horas pico				

Le agradecemos su valioso tiempo, al contestar nuestra encuesta !!!