



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO DE INVESTIGACION

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN
LA EMPRESA”TEXTIL DEL VALLE”– OCTUBRE DE 2016**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

PSICOLOGÍA

PRESENTADO POR:

GARCIA ROSPIGLIOSI ALEXANDER ULISES

ASESORA:

MG. ZAIRA SACSI DORIS MARGARITA

CHINCHA – PERU, 2016

DEDICATORIA

- ✓ A Dios nuestro maestro y guía celestial por su infinita bondad y por ser mi refugio irremplazable en todos los momentos de mi existencia.

- ✓ A mi familia por su apoyo moral en la culminación de la carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende dar una visión amplia de la enorme importancia que tiene el **Estrés laboral** en un mundo tan globalizado y lleno de convulsiones en donde la persona en edad de laborar resulta siendo uno de los más afectados como veremos en adelante. En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural 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 de sus vidas hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen 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 ahora 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".

El trabajo está dividido en cinco secciones en donde en el primer capítulo trato la problemática en cuestión en el segundo capítulo afrontamos la teoría que sustenta el trabajo, en el tercer capítulo vemos las definiciones operacionales que disgregan tanto la variable dependiente como la independiente que confirma nuestra problemática. Por último en los capítulos restantes tratamos los aspectos de organización y administración del proyecto termina en las conclusiones respectivas y que pongo a consideración.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Formulación del Problema	5
1.2.	Objetivos	6
1.3.	Justificación del Problema	7
1.4.	Delimitación del área de estudio	7
1.5.	Limitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
2.2.	Bases Teóricas	9
2.3.	Definición de Conceptos operacionales	11

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis global.	26
3.2.	Hipótesis derivadas	27
3.3.	Variables	27

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1.	Tipo de Investigación	27
4.2.	Método de Investigación	29
4.3.	Población y muestra	29
4.4.	Técnica de recolección de datos.....	29
4.5.	Técnica de procesamiento de datos	30
4.6.	Análisis de Resultados.....	30

CAPÍTULO V ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Recursos humanos	31
5.2. Recursos materiales	31
5.3. Presupuesto.....	32
5.4. Cronograma de actividades.....	33
CONCLUSIONES	34
BIBLIOGRAFÍA.....	35

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender. El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud. Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida. Esta investigación va enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación de campo ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites. El estrés como problema afecta la salud física de la persona, en un mundo tan exigente, lo cual provoca que las tareas diarias a realizar son mucho más complejas y el afán por cumplir con todo se eleva e incluso no los deja ser eficaces como se desea.

En Perú cada vez es mayor el número de personas afectas por el estrés lo cual preocupa a las familias y en consecuencia a las empresas. La prevención y atención del este constituyen un gran reto, y lo cual debe de tener cuidado especial para no afectar aun más el entorno que rodea a cada ser humano. Los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Una de las formas más significativas en donde el estrés afecta principalmente es en el entorno laboral, ya que las exigencias demandadas por las empresas a diario es muy relevante, en la mayor parte de instituciones se deben de cumplir con estándares de calidad, alcance de metas, lograr objetivos y realizar tareas más complejas y costosas para poder ser productivos y si el empleado no cumple con alguno de estos parámetros puede incluso hasta llegar a perder su trabajo. Esta es una de las fuentes de estrés manejado y por lo tanto muchas veces

cuando alguna de estas situaciones llega a ser muy cansado el rendimiento del colaborador no será el mismo, puede que haya un desgaste físico, emocional o mental lo cual impida llevar a cabalidad las tareas, e inicia el bajo desempeño, por lo tanto se debe de dar una atención debida e inmediata al detectarlo.

Por otro lado los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

De todo lo notado fluye la siguiente pregunta.

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa “TEXTIL DEL VALLE” Octubre de 2016.

1.2. OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa “TEXTIL DEL VALLE” en la ciudad de Chíncha en el período mayo Octubre de 2016.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores
- Determinar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores
- Estructurar un taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de Estrés de los trabajadores.

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Debe manifestarse los motivos que han movido la realización del presente proyecto de tesis. Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés. Este mal, va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno. El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es por esto que a lo largo de las siguientes páginas, trato de reflejar cómo el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante del éxito empresarial. Desde esta perspectiva intento

realizar una visión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en las organizaciones con el objeto de destacar, aquellos aspectos que me han parecido más relevantes y de aportar un pequeño avance en el tratamiento de las personas en el seno de las organizaciones, que contribuya a la mejora de la competitividad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral. Por otra parte es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta benéfico. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo. El presente trabajo al abordar el estrés y en particular su vinculación con la problemática del desempeño laboral, intenta además de presentar las experiencias y recopilaciones de información de los obreros de la curtiduría, brindar enfoque novedoso e integral de el mismo atendiendo a la presencia e importancia que gana en la modernidad. Se ofrecen además recomendaciones acerca de su enfrentamiento desde los planos personal y organizacional.

1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

Esta investigación se llevará a cabo en la empresa TEXTIL DEL VALLE. Ubicada en la ciudad de Chíncha en el período mayo-Octubre de 2016.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación espacial

Se ubica en la Provincia de Chíncha en donde trabajan una gran cantidad de obreros de su entorno. Aquí se observa su desempeño laboral y sus problemas propios del trabajo.

Delimitación temporal

Que por nuestros estudios y trabajos no disponemos de todo el tiempo necesario, de manera que lo haremos en el menor tiempo posible y así poder cumplir con nuestro objetivo

Delimitación conceptual

Como podemos darnos cuenta el estrés con un trato adecuado de la ayuda a lograr los propósitos de producción óptima, además permite que este se sienta motivado para realizar sus trabajos normalmente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". 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 trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un post doctorado 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 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. Pero ahora bien de acuerdo a lo anterior el concepto de estrés proviene desde la década de los 30's y de ahí en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características. Es por ello que en esta investigación que realizo tengo como fundamento describir los diferentes tipos de estrés que existen en la actualidad, sus características, conceptos, sus diversos tratamientos, así como varios puntos derivados de este mismo. Bueno para empezar con este proyecto de investigación debemos iniciar por analizar el concepto que se tiene acerca del estrés, debo mencionar que existen sin fin de definiciones acerca del tema, es por ello que me di a la tarea de recopilar e investigar algunas de las más importantes que existen en la actualidad y por supuesto, hacer mención de ellas a continuación.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. "El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo.

El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro". El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. El estrés es un estímulo que nos arremete

emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas. Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas. Bien ya analizamos diferentes conceptos del estrés.

2.2. BASES TEÓRICAS

Teoría del Estrés

Los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición de ESTRÉS o de sus propiedades esenciales. Se ha sugerido incluso que el hecho más notable en torno del término estrés es que haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar de que no existe acuerdo sobre su significado. Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiente. Concepto de Estrés Estrés.- respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona. El estrés es un concepto muy amplio cada autor lo maneja de diferente manera. En el presente trabajo nos referimos al estrés como el conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada, se considera al estrés como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso. El término estrés, en la realidad no es un vocablo hispano aunque muchos autores lo escriben en sus obras un americanismo: Stress. Muchos autores hablan del estrés pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Aquí existe un problema con los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian estrés con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés. El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo. Aun cuando existen muchas maneras de definir estrés en su mayoría caen en una de tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las

fundamentales en las respuestas, y las centradas en el concepto estímulo respuesta.

Definición basada en los estímulos Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser:

Estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.

Definición basada en la respuesta Una de ella sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

Definición basada en el concepto estímulo-respuesta

En realidad esta constituye una combinación de las dos clases anteriores. Un ejemplo sería el siguiente:

Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Una definición funcional El estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Podemos concluir, que el estrés puede disminuir nuestra capacidad de acción si no lo controlamos.

Tipos de estrés

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis1987): En base al tiempo: Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y

sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia. Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés. En base a la intensidad: Estrés ligero: cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil. Estrés grave: es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar , etc.

Distrés:

Que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardíaco como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad, etc.

Mecanismos del Estrés

Fase de Alarma En esta fase inicial se desencadena una reacción en cadena en el sistema nervioso vegetativo en su componente simpático, el cual

comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. Los efectos que esta adrenalina desencadenada en nuestro organismo van a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o si se prolonga en varios segundos. Estas reacciones van a procurar una aceleración del ritmo cardíaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, un incremento de la concentración de glucosa en sangre (lo que en el ámbito general lo denominamos como azúcar en sangre); una subida en las cifras de la presión arterial; un mayor aporte de sangre a todos los tejidos; un metabolismo más intenso de células de toda la economía; incremento de la coagulación sanguínea para evitar la posibilidad de que por algún pudiera perderse sangre del organismo; incremento de la actividad y rapidez mental. Al valorar el conjunto y la relación entre los distintos efectos puede llegar a la conclusión de que estos aportan a la persona en estrés unas condiciones energéticas máximas como para poder llevar a cabo una actividad física y mental agotadora durante más tiempo de lo que podría en otras circunstancias. Es en esta fase donde existe un peligro potencial negativo para nuestro organismo, ya que una alarma demasiado intensa podría desencadenar una sobre carga cardíaca y de la tensión arterial que provoque una angina pectoris, infarto de miocardio o entrar en una situación de bloqueo total shock.

Fase de Resistencia

La primera fase de alarma termina generalmente con bastante rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos. Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica. Los estudios que sobre el estrés realizó el Dr. Hans Selye se localizaron precisamente en esta fase de resistencia. Descubrió como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje: Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal El hipotálamo situado en la región medial de nuestro cerebro recoge los mensajes - respuestas de nuestra corteza cerebral, que son recibidas por una glándula que es la Hipófisis pituitaria, situada en la base del sistema nervioso central,

que se podría llamar como el director de la orquesta, de todo nuestro sistema endocrino, quien a su vez organiza todo funcionamiento del organismo.

El resultado de esta organización jerarquizada es poder utilizar nuestras reservas energéticas para seguir en la lucha.

Fase de Agotamiento

En cuanto empieza agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicara con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital. La importancia de esta señal es tal que si el reposo no llega a su tiempo, la repercusión inmediata será el agotamiento parcial de ciertos tejidos orgánicos, como es el caso de la aparición de las agujetas musculares que aparecen por la ejecución de este. Estresores Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir "evite estos y usted llevara una vida libre de estrés ". Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Estresores del Medio Ambiente Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Sin embargo, muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Algunos aspectos del ambiente son físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos.

El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales. Si tuviéramos que categorizar la mayoría de los estresores, diríamos que la mayoría de en los son parte del ambiente psicológico o sociológico. No obstante una categoría de estresores no encaja muy bien en esta descripción: los estresores del ambiente físico. En este ambiente a las que es necesario que se adapte la persona. Aquí nos referimos a los estresores ambientales, entendiendo por ambiental las condiciones físicas del medio ambiente. Los

extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos. Los estresores del medio ambiente físico son lo que Poulton designa como estresores de los obreros, puesto que se concentran en las ocupaciones de los trabajadores más de ninguna otra.

Espacio Físico

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajo. Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado, se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado. Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios. De estos factores, ninguno de ellos relacionado directamente con el trabajo, merman la productividad. En un edificio mal planeado o situado, la actitud y dedicación de los empleados ya son negativas antes de iniciarse la jornada. La planta de una oficina influye en las comunicaciones entre los departamentos y en su interior, el flujo de trabajo entre varios grupos, las relaciones del líder y los seguidores y la cohesión del grupo. Un concepto diferente en el diseño de oficina lo representa la oficina panorámica, que tiene una enorme área abierta; no hay paredes que dividan al espacio en cubículos. Por el contrario, todos los empleados están agrupados en unidades funcionales, separadas entre sí por medio de ornatos como árboles y plantas, biombos bajos y estantes. Son más económicos y fáciles de mantener; además facilitan la comunicación y el flujo de trabajo. Por otra parte, la ausencia de parcelaciones favorece la cohesión y colaboración del grupo, reduciendo así las barreras psicológicas existentes entre gerentes y personal. El personal opina que las oficinas panorámicas son más agradables desde el punto de vista estético y que propician más el establecimiento de relaciones sociales y amistades. Los ejecutivos señalan que la comunicación mejora. Las desventajas principales son la falta de aislamiento, los ruidos y la dificultad para concentrarse. Todavía no se ha demostrado de forma concluyente que aumente la productividad y eficiencia. Los psicólogos industriales han efectuado amplias investigaciones sobre determinados factores: la iluminación, ruido, color, música, temperatura y

humedad. Iluminación El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente.

EL ESTRÉS LABORAL

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible. 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. El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "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 sobreesfuerzo, 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. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992). Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

MODELOS DE ESTRÉS LABORAL

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004). El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi & Kawakami, 2004). Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al. (2000) brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que altas demandas asociadas a elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias. Investigaciones orientadas a verificar empíricamente este modelo han llegado a resultados contradictorios. A su vez, se ha observado que otras variables (no contempladas en el modelo) pueden amortiguar los efectos anticipados por Karasek, tales como el manejo del tiempo que compensa bajos niveles de autonomía (Peeters & Rutte, 2005) o el optimismo, que modera la relación entre altas demandas y bajo control, llevando a los pesimistas a experimentar más ansiedad y depresión (Totterdell, Wood & Wall, 2006). Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante (Calnan et al., 2000). En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre 18 demandas cualitativas y cuantitativas (Mikkelsen et al., 2005) y, lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control (Siegrist & Marmot, 2004). Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar

de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión (Schaufeli, 1999). El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés. Calnan et al. (2000) sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.

SINTOMAS DEL ESTRÉS.

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco,

o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea),etc. Se han identificado tres etapas en la respuesta al estrés. En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños. Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés.

La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos

CUIDADOS

Si la causa del estrés es única, por ejemplo la pérdida de su empleo o un divorcio, enfrente la situación de forma efectiva. Comparta sus sentimientos con los amigos. No se imponga más responsabilidades hasta acostumbrarse a la nueva situación. Si el estrés persiste debido a irritaciones diarias que no se pueden modificar, tal vez un cambio radical le ayude, por ejemplo encontrar un trabajo menos agobiante. Pero sin duda la mejor terapia es prevenirse, para ello. Tener siempre a disposición una válvula de escape; por ejemplo, hacer gimnasia o algún pasatiempo Tener amigos con quienes compartir tanto lo bueno como lo malo Aprender técnicas de relajamiento; por ejemplo, yoga, medicación o auto-hipnosis Evitar el uso de tranquilizantes o alcohol para hacer frente a las situaciones de estrés Se debe tener presente, que frente a los cuadros de estrés causados por factores negativos, es frecuente que éste se

acompañe de un proceso depresivo que deberá ser atendido simultáneamente por un médico.

CAMBIOS QUE CAUSAN TENSION NERVIOSA

Cualquier tipo de cambio puede hacerlo sentir tenso, así sean cambios buenos. No es solamente el cambio o el suceso en sí, pero también la forma como usted reacciona a éste, lo que importa. Lo que puede causar estrés es diferente en cada persona. Por ejemplo que una persona no se sienta con estrés al jubilarse del trabajo mientras que otras sí se sientan con estrés. Otras cosas que pueden causarle tensión incluyen perder el trabajo, su hijo o hija marchándose o regresando a la casa, la muerte de un esposo, el divorcio o el matrimonio, una enfermedad, una lesión, una promoción en el trabajo, problemas de dinero, mudarse, o tener un bebé. El estrés puede causar problemas de salud o empeorarlos si usted no aprende formas para confrontarlo. Es necesario hablar con un doctor para cerciorarse de que los problemas que tiene sean causados por el estrés. Porque también es muy importante analizar pero sobre todo cerciorarse de que sus síntomas no son causados por otros problemas de salud.

FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL.

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo. Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral: - Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos mas evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés. - La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar

sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante. Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias. - La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad. Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida. Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes. - Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o

exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente. El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional. La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés. - Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente. El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador. La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la

persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas. - Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este es muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son: · Tamaño de la organización · Tipo de negocio, actividad · Estrategia general · Cultura corporativa · Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado

Reduciendo el estrés

El primer paso es aprender a reconocer cuando usted se siente con estrés. Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello, o haciendo puños con sus manos. El siguiente paso es escoger una forma de enfrentarse al estrés. Una manera es evitar el suceso o la cosa que lo causa el estrés pero esto frecuentemente es imposible. La segunda forma es cambiando cómo reacciona al estrés. Ésa frecuentemente es la mejor forma.

Algunas Estrategias Para Disminuir El Estrés

Todos en algún momento de nuestras vidas hemos experimentado estrés. Para algunos, el estrés hace parte de la vida diaria. Para otros, el sentirse estresados es una situación rara y ocasional. Algunas personas manifiestan dolor en el cuello y espalda, opresión en el pecho, tensión en mandíbulas; para

otras personas el final de un día estresante resulta en fatiga, deseos exagerados de comer y desmotivación para hacer ejercicio. Con las demandas diarias de la vida de hoy, un nivel leve de estrés puede ser inevitable y en ocasiones hasta necesario, sin embargo cuando el estrés interfiere con la calidad de vida se debe actuar. Existen varios factores concernientes al estrés que entraremos a discutir.

La meditación

La meditación es una forma de pensamiento guiado. Éste puede tomar muchas formas. Usted puede hacerlo con algún ejercicio que repite los mismos movimientos una y otra vez, como caminar o nadar. Usted puede hacerlo practicando las técnicas de relajación, con el estiramiento o respirando profundamente. El entrenamiento de relajamiento es fácil. Empiece con un músculo. Manténgalo tirante por unos cuantos segundos. Relaje el músculo después de unos cuantos segundos. Haga lo mismo con todos sus músculos. El estiramiento también puede ayudarlo a relevar la tensión. Haga rodar la cabeza en un círculo ligero.

Trate de alcanzar el techo y dóblese de lado a lado lentamente. Haga rodar los hombros. Respiración profunda, relajada (vea la última lista al final de este panfleto) por si misma puede reducir el estrés. Si usted desea más ayuda para el tratamiento de los síntomas del estrés, pídale consejos a su doctor de la familia.

Señales posibles de estrés

- Ansiedad Dolor en la espalda
- Estreñimiento o diarrea
- Depresión Fatiga Dolores de cabeza
- Presión arterial alta Insomnio
- Problemas relacionándose con otros
- Falta de respiración
- Tensión en el cuello Malestar estomacal
- Sube o baja de peso

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES

Ansiedad

La ansiedad es una parte de la existencia humana, todas las personas sienten un grado moderado de la misma, siendo ésta una respuesta adaptativa.

La angustia

La angustia es la emoción más universalmente experimentada por el ser humano, tiene un efecto de inmovilización y conduce al sobrecogimiento en innumerables ocasiones.

Irritabilidad:

Estado de excitación que no permite al individuo concentrarse en la tarea.

Fatiga:

Marcado cansancio provocado por la actividad laboral.

Depresión:

Estado de tristeza provocado por el desinterés en la actividad laboral que le provoca bajo rendimiento.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS GLOBAL.

Los trabajadores de Textil del Valle se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo.

3.2. HIPÓTESIS DERIVADAS

- El descuido a la naturaleza incide en el estrés laboral
- Existen alternativas para solucionar este problemas .
- la presencia de problemas domésticos afecta la capacidad laboral.

3.3. VARIABLES

Variable independiente

- Estrés laboral.

Variable dependiente

- Desempeño de los trabajadores.

Variable interviniente

- Edad
- Sexo
- Población
- Condición socio cultural

DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.I. ESTRÉS LABORAL	TIEMPO, ESPACIO Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Problemas Domésticos -Ansiedad -Fatiga -malas relaciones 	
V.D. DESEMPEÑO LABORAL	SOCIAL Y ECONOMICO:	<ul style="list-style-type: none"> - baja producción - Baja Calidad -desarrollo de enfermedades - bajos sueldos - Descuido laboral 	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnóstica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución al problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis. El trabajo de investigación se enmarca dentro del paradigma cualitativo porque busca la comprensión de los fenómenos sociales (trabajo), ya sume una realidad dinámica y cuantitativa por cuanto los datos obtenidos en la investigación serán procesados estadísticamente.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo de estudio de la presente investigación está conformado por directivos y trabajadores de la empresa.

4.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Fichaje:

En la revisión bibliográfica se elaboraron fichas bibliográficas, textuales de resúmenes y comentarios.

También se ha hecho uso de fichas de campo en el trabajo práctico.

La entrevista:

Se realizó una comunicación interpersonal con los trabajadores y empleados para conocer su opinión sobre la el estrés y su influencia en el desempeño laboral.

La Encuesta:

Se aplicó a nivel presencial a los trabajadores y obreros por medio de un cuestionario, cuyas preguntas previamente seleccionadas, cumplirán con los objetivos Propuestos.

La Observación

Se observó la actitud de los trabajadores frente a su desempeño laboral y los problemas que causa el estrés

4.4. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de información se aplicará las técnicas de observación, encuesta y cuestionario.

4.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El trabajo de la investigación se realizó de la siguiente manera;

- Determinación y delimitación del tema a investigar.
- Revisión de la bibliografía especializada.
- Elaboración de plan de investigación
- Presentación y aprobación del plan de investigación
- Desarrollo del marco teórico
- Manejo de las fichas de registro y de estudio
- Elaboración del cuestionario
- Entrevista con los docentes y el director
- Aplicación de la encuesta
- Tabulación de datos
- Elaboración de gráficos estadísticos
- Redacción del informe
- Revisión del informe final
- Empastado
- Presentación
- Sustentación

CAPÍTULO V
ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. RECURSOS HUMANOS

Investigador Principal

5.2. RECURSOS MATERIALES

INSUMO	UNIDADES	CANTIDAD
Fotocopiados	Páginas	200
Papel Bond 80 grs.	Millares	01
Transporte	Unidades	80
Tinta para computadora	Unidades	02
Borrador Blanco	Unidades	01
Lapiceros tinta azul	Unidades	04
Confección de tapas	Unidades	02
Papel periódico	millares	½

5.3. PRESUPUESTO

BIENES	S/.	90.00
1. Papel Bond de 80 grs.		30.00
2. Tinta para Computadora		45.00
3. Borrador Blanco	1.00	
4. Lapicero de tinta azul		4.00
5. Papel periódico		10.00
SERVICIOS	S/.	160.00
1. Fotocopiados		10.00
2. Transporte		80.00
3. Confección de tapas		70.00
BIENES	S/.	90.00
SERVICIOS	S/.	160.00
TOTAL	S/.	250.00

5.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES TAREAS	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Investigación previa												
2	Reconocimiento de la población y muestra												
3	Elaboración de los instrumentos												
4	Recolección de datos (aplicación de instrumentos)												
5	Tabulación y procesamiento de datos												
6	Sistematización (conclusiones y recomendaciones)												
7	Preparar y presentar el informe final												

CONCLUSIONES

Se pretende mostrar los efectos que el estrés excesivo puede causar en los trabajadores al someterse a cantidades de estrés elevadas, Y las enfermedades que este puede generar entre otras cosas. Los problemas emocionales que el estrés trae de por sí y las consecuencias que vienen posteriormente.

El estrés es claramente diferenciable de los conceptos de ansiedad y angustia al considerarlo como un resultado de la incapacidad del individuo frente a las demandas del ambiente, mientras que la ansiedad es destacable al entenderla como una reacción emocional ante una amenaza manifestada a nivel cognitivo, fisiológico, motor y emocional; por último, la angustia forma una amenaza a la existencia del individuo, a sus valores morales y a su integridad tanto física como psicológica.

En fin se concluye con todo esto que el bajo rendimiento laboral es posible que sea afectado por este gran problema común en todos los trabajadores que es el estrés por lo cual se quiere enseñar a los inmiscuidos que hay otras maneras para manejar el estrés sin recurrir a soluciones rápida e inoportunas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alluisi, E. A., & Fleishman, E. A. (1982). *Human performance and productivity. Vol.3, Stress and performance effectiveness*. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Antón, A. (1999). *El estrés del médico [Recurso electrónico]: método de relajación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Antón, A. (2002). *Estrés en la enfermería [Recurso electrónico]: método de relajación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Arce Arnaez, M. A., Domínguez Carmona, M., Otero Puime, Á., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Medicina. Departamento de Medicina Preventiva Salud Pública e Historia de la Ciencia. (1992). *Evaluación de la satisfacción laboral en los trabajadores de atención primaria y su relación con las condiciones de trabajo*.
- Arce Arnaez, M. A., Domínguez Carmona, M., Otero Puime, Á., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Medicina. Departamento de Medicina Preventiva Salud Pública e Historia de la Ciencia. (2001). *Evaluación de la satisfacción laboral en los trabajadores de atención primaria y su relación con las condiciones de trabajo [Recurso electrónico]*.
- Ares Parra, A., Peiró Silla, J. M., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. (1991). *El rol del mando intermedio y el estrés laboral*.
- Ares Parra, A., Peiró Silla, J. M., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. Departamento de. (2001). *El rol del mando intermedio y el estrés laboral [Recurso electrónico]*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones.
- Arroba, T., & James, K. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia*. México: McGraw Hill.
- Ausfelder, T. (2001). *Mobbing: el acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano.
- Beehr, T. A., & Bhagat, R. S. (1985). *Human stress and cognition in organizations: an integrated perspective*. New York [etc.]: John Wiley & Sons.

- Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Burchell, B., Ladipo, D., & Wilkinson, F. (2002). *Job insecurity and work intensification*. London ; New York: Routledge.
- Cáceres Lema, V. (2000). *Evaluación del estrés laboral en los profesionales sanitarios de la Provincia de A Coruña*. A Coruña: Diputación Provincial da Coruña.
- Calle, R. A. (2000). *¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Oberon.
- CIMOP., & Instituto de la Mujer (España). (2000). *El estrés en las mujeres trabajadoras: sus causas y sus consecuencias*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks [etc]: Sage.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1980). *Current concerns in occupational stress*. Chichester [etc.]: John Wiley & Sons.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1980). *Stress at work* ([Reprint] ed.). Chichester: Wiley.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1988). *Causes, coping and consequences of stress at work*. Chichester [etc]: John Wiley and sons.
- Cooper, C. L., & Smith, M. J. (1985). *Job stress and blue collar work*. Chichester [etc]: John Wiley and sons.
- Dy, F. J. F., España. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social., & Organización Internacional del Trabajo (Ginebra). (1987). *Unidades de representación visual: contenido de trabajo y estrés en el trabajo de oficina: Nuevas tecnologías y la mejora del trabajo de entrada de datos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- España. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social., & Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Dublin). (1987). *El estrés físico y psicológico en el trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Evaluación del estrés laboral en los profesionales sanitarios de la provincia de A Coruña*. (2000). A Coruña: Diputación provincial da Coruña.
- Ferrando Belart, J. (1993). *Fuentes, manifestaciones y variables relacionadas con el estrés laboral en una muestra de docentes de Barcelona*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.

- Fineman, S. (1983). *White collar unemployment: impact and stress*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Flórez Lozano, J. A. (1994). *Síndrome de "estar quemado"*. Barcelona: EDIKA MED.
- Franco Martínez, S., & Esteve Zarazaga, J. M. (1995). *Estrés laboral docente: estudio comparativo con la profesión de enfermería*. Málaga: Universidad, Secretariado de publicaciones.
- Frías Azcárate, R., & Universidad de Alcalá de Henares. Ciencias de la Dirección. (1994). *El stress en las U.C.I.* Madrid: Universidad de Alcalá de Henares, Ciencias de la Dirección.
- Fundación Paideia. (1993). *El malestar en los profesionales de los Servicios Humanos y Sociales*. La Coruña: Fundación Paideia.
- Gándara Martín, J. J. d. I. (1998). *Estrés y trabajo: el síndrome del burnout*. Madrid: Cauce editorial.
- García Jiménez, S. (2001). *Síndrome de burnout o el infierno de la ESO*. Alicante: Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert.
- Gil-Monte, P., & Peiró Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Guerrero Barona, E., & Vicente Castro, F. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Gussone, B., & Schiepek, G. (2000). *Die "Sorge um sich": Burnout-Prävention und Lebenskunst in helfenden Berufen*. Tübingen: Dgvt.
- Hurrell, J. J. (1988). *Occupational stress: issues and developments in research*. New York: Taylor and Francis.
- Ivancevich, J. M., & Ganster, D. C. (1987). *Job stress: from theory to suggestion*. New York [etc]: The Haworth Press.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial (2a.ed. ed.)*. México: Trillas.

- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial* ([2a. ed.]. México, [etc.]: Trillas.
- Jacobson, S. F., & McGrath, H. M. (1983). *Nurses under stress*. New York: Wiley.
- Kalimo, R., Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Kornblit, A. L., & Mendes Diz, A. M. (1993). *El profesor acosado: del agobio al estrés*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Kretschmann, R. (2000). *Stressmanagement für Lehrerinnen und Lehrer: ein Trainingsbuch mit Kopiervorlagen*. Weinheim und Basel: Beltz.
- Loscertales, F., & Juidías Barroso, J. (1993). *El rol docente: un enfoque psicosocial* (1. ed.). Sevilla: Muñoz Moya y Montraveta.
- Manassero Mas, M. A. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza* (1. ed.). Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears.
- Maslach, C. (1997). *Inventario Burnout de Maslach(MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto (California): Consulting Psychologists Press.
- Merín-Reig, J., Cano-Vindel, A., & Miguel-Tobal, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención / Occupational stress: theoretical back-ground and intervention framework. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 113-130.
- Mingote Adán, J. C., & Pérez Corral, F. (1999). *El estrés del médico: manual de autoayuda*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mingote Adán, J. C., Pérez García, S., & Antón, A. (2002). *Estrés en la enfermería: el cuidado del cuidador*. Madrid: Díaz de Santos.
- Munuera Moreno, G., & Comisiones Obreras. Federación de Servicios y Administraciones Públicas. (2002). *Estrés laboral. Mobbing y organización del trabajo / Autor Gregorio Munuera Moreno* (2ª ed.). Madrid: Ediciones GPS.
- Nieto, M. A. P., Cano-Vindel, A., Tobal, J. J. M., Camuñas, N., Sayalero, M. T., & Blanco, J. M. (2001). La ansiedad, la ira y el estrés asistencial en el ámbito hospitalario: Un estudio sobre sus relaciones y la eficacia del tratamiento. / Anxiety, anger and burnout in a hospital setting: A study about their relationships and the treatment efficacy. *Ansiedad y Estrés*, 7(2-3), 247-257.

- Norfolk, D. (1989). *El estrés del ejecutivo: cómo reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio*. Bilbao: Deusto.
- Payne, R., & Firth-Cozens, J. (1987). *Stress in health professionals*. Chichester: Wiley.
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral* ([1a. ed.]). Madrid: Eudema.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Phillips, N., & British Institute of Management Foundation. (1995). *Motivating for change: how to manage employee stress* (1st. published in Great Britain. ed.). London: Institute of Management Foundation; Pitman.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Potter, B. A. (1996). *Preventing job burnout: transforming work pressures into productivity* (Rev. ed.). Menlo Park, California: Crisp.
- Quick, J. C., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1992). *Stress & well-being at work: assessments and interventions for occupational mental health* (1st ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York [etc]: McGraw-Hill.
- Ribera Domene, D., & Universidad de Alicante. Secretariado de Publicaciones. (1993). *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería: estudio empírico en la provincia de Alicante*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Rodríguez, N. (2002). *Mobbing: vencer el acoso moral*. Barcelona: Planeta.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress: a handbook of counselling for stress at work*. London: Sage.
- Sethi, A. S., Caro, D. H. J., & Schuller, R. S. (1989). *Strategic management of technostress in an information society*. Lewiston, N.Y. [etc.]: C.J. Hogrefe.
- Sloan, S. J., & Cooper, C. L. (1986). *Pilots Under Stress*. London ; New York: Routledge & Kegan Paul.

- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1996). *Teachers under pressure: stress in the teaching profession*. London [etc]: Routledge.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1997). *El estrés de los profesores: la presión en la actividad docente* (1ª ed.). Barcelona [etc.]: Paidós.