



UNIVERSIDAD INSURGENTES

Plantel Xola

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON
INCORPORACIÓN A LA UNAM CLAVE 3315-25

**“ESTRÉS LABORAL EN
EMPLEADOS MOTIVADOS”**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

C. BIBIANA NOHEMI MUÑOZ BECERRIL

ASESORA: LIC. BLANCA PATRICIA MURRIETA SÁNCHEZ.

MÉXICO, D. F.

2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

La presente tesis se la dedico con mucho cariño a mi familia que gracias a sus buenos consejos y palabras de aliento crecí como persona. A mis padres y hermano por su apoyo, confianza y amor. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como estudiante y persona. A mi papá Manuel por estar a mi lado apoyándome. A mi mamá Nohemi por hacer de mi una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor. A mi hermano Alfredo Muñoz por estar siempre presente, cuidándome y brindándome aliento.

A mi esposo Alejandro F. por darme su amor, su apoyo, su confianza, y compartir nuevos e inolvidables momentos en mi vida. A mi bebé Yoshua Flores por nacer y estar en nuestras vidas, lo cual son mis dos grandes amores, por enseñarme diferentes maneras de ver, disfrutar la vida, y estar conmigo en este día tan importante para mí, los amo a los dos.

AGRADECIMIENTO

A mis amigas Angélica, Bertha, Claudia y amigo Carlos por estar a mi lado apoyándome, compartiendo momentos importantes, brindándome su amistad fiel, sincera y hermandad, contagiándome su alegría.

A mis profesores quienes me han forjado como una profesional en esta etapa universitaria, tanto dentro y fuera de las aulas de clase.

Un agradecimiento muy especial a mi Asesora Blanca Patricia Murrieta Sánchez por hacer posible esta tesis al darme aliento para seguir adelante, a mis sinodales.

A mis compañeros de clases quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje y conocimientos.

INDICE

ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS MOTIVADOS

CAPITULO 1. Empleados	1
1.2. Empresa	2
1.2.1. Empresas Estudiadas	3
1.2.1.1. La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda	3
1.2.1.2. GSI Seguridad Privada S.A. de C.V	7
1.3. Seguridad e Higiene en el Trabajo de las empresas	11
1.3.1. Prevención de los riesgos de trabajo	12
1.3.2. Accidentabilidad Laboral	13
1.3.2.1. Factores personales relacionados con la accidentabilidad	13
1.3.3. Prevención	14
1.4. Prevención y control de estrés en las empresas	15
1.5. Psicología de la mujer	16
1.5.1. Dependencia e Independencia de la mujer	18
1.6. Género masculino laborando en la actualidad	21
CAPITULO 2. Estrés laboral	24
2.1. Antecedentes Históricos del estrés	24
2.1.1. Respuesta Psicológica	26
2.1.2. Respuesta Fisiológica	28
2.2. Concepto de Estrés	33
2.3. Características	35
2.3. 1. Factores que pueden provocar el estrés	35
2.3.1.1. Estresores del medio ambiente físico	36
2.3.1.2. Estresores individuales	37
2.3.1.3. Estresores Organizacionales	40
2.3.1.4. Estresores Extraorganizacionales	42
2.3.1.5. Estresores Grupales	43

2.4.	Diferencias Individuales y Vulnerabilidad al estrés	45
2.5.	El Estrés en la Empresa	51
2.5.1.	Factores Psicosociales en el trabajo	52
2.5.2.	Estrés y Actividad Profesional	56
2.6.	Estrés en el trabajo	56
2.6.1.	Estrés en el desempeño laboral	57
2.7.	Estrés laboral y Psicotrastornos	60
2.7.1.	Psicotrastornos y el Trabajo	60
 CAPITULO 3. Motivación y Satisfacción Laboral		63
3.1.	Motivación	64
3.2.	Motivación Intrínseca y Extrínseca	67
3.2.1.	Motivación Adquirida	68
3.2.2.	Motivación en el Trabajar	70
3.3.	Teorías de las Necesidades (Maslow)	72
3.4.	Teoría de Motivación – Higiene (Frederick Herberg)	76
3.5.	Otras teorías de Motivación	78
3.5.1.	Teoría de las Expectativas (V. H. Vroom)	78
3.6.	Teoría del Establecimiento de Metas (Edwin Locke)	81
3.7.	Teoría de Equidad (G. Adams)	81
3.8.	Teoría del Reforzamiento (B. F. Skinner)	82
 CAPITULO 4. Metodología		84
4.1.	Planteamiento del Problema	84
4.2.	Objetivo	84
4.2.1.	Objetivos Específicos	84
4.3.	Justificación	84
4.4.	Hipótesis	85
4.5.	Muestreo	86
4.6.	Muestra	86
4.7.	Variables	86

4.7.1.	Definición de variables	86
4.8.	Diseño de Investigación	87
4.9.	Instrumento	87
4.10.	Procedimiento	92
4.11.	Análisis Estadístico	93
CAPITULO 5. Resultados		94
CAPITULO 6. Discusión		109
CONCLUSIONES		115
LIMITANTES Y SUGERENCIAS		117
REFERENCIAS		118
ANEXOS		124

RESUMEN

En este trabajo se habla de empleados Motivados que se encuentran con estrés laboral en las empresas: Restaurante Bar La Barda y GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., mediante la aplicación de un cuestionario de motivación que se obtuvo de la teoría de motivación en el trabajo del capítulo 3, para obtener a los empleados que se encontraban motivados en el trabajo, y de esos mismos empleados motivados, se le aplicó la encuesta SWS-SURVEY (Gutiérrez y Ostermann, 1994), es un instrumento para establecer los parámetros de estrés de los trabajadores se aplicó a 101 que fue el 62.5 % de empleados motivados en total de las empresas antes mencionadas.

Esta investigación presentó una correlación significativa en estrés laboral en empleados motivados, se encontró un mayor estrés en el sexo masculino tanto en el Restaurante Bar la Barda y en la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V.

Cabe mencionar que en GSI Seguridad Privada se encontró mayor estrés en los participantes debido a la labor realizada, por lo que se debe implementar una capacitación a los empleados para dar a conocer las diferentes causas del estrés, motivarlos para equilibrar su autoestima, autoconcepto y realizar sus actividades de trabajo.

Palabras Claves: estrés, motivación, SWS – SURVEY.

Introducción

En este trabajo podemos encontrar una investigación de empleados motivados con estrés laboral, se revisó información acerca de estas variables con la finalidad de conocerlas.

En el capítulo 1, Se mencionará la definición de Empleo, Empleado, Trabajo, y Empresa, también se describirán las empresas donde se hicieron la Investigación; **Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Bar-da y GSI Seguridad Privada S.A. de C.V.**

Es necesario que los empleados sepan las disposiciones reglamentarias en seguridad e higiene en el trabajo de las empresas.

El rol de la mujer en la sociedad se ha ido modificando a partir del ingreso masivo femenino al mercado laboral, así mismo se hablará del mercado laboral del hombre.

El capítulo dos nos habla de estrés laboral, retoma que en años recientes se ha comenzado a presentar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores.

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 mercado laboral.

El estrés laboral se relaciona con reacciones emocionales, conductuales, fisiológicas y de comportamiento, ante situaciones nocivas de la organización o entorno de trabajo; caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación.

En el Capítulo 3 de Motivación, podemos encontrar que la motivación es una herramienta vital para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad, y por tanto, también para aumentar el desarrollo de los trabajadores.

En el presente trabajo definiremos en forma general el concepto de motivación y detallaremos la motivación en el trabajo. Existen diferentes definiciones de motivación, la más sencilla de acuerdo a la OMS es el deseo consciente o inconsciente de alcanzar una meta, (Raija, K. 1973).

La metodología parte de algunos acercamientos conceptuales sobre la salud y la enfermedad; posteriormente abordamos el proceso del trabajo y su relación con algunos trastornos psicológicos que pueden ocurrir tanto al interior como al exterior de la vida de un trabajador. Finalmente pretendemos mostrar su estrecha relación con el proceso productivo; estamos hablando de estrés y su impacto en la vida del ser humano en el ambiente de trabajo; mencionando la influencia que se tiene en el sexo, ansiedad, irritabilidad, relaciones de pareja, relaciones entre hijos, relaciones entre padres y común.

Las variables de esta investigación son empleado motivado y estrés, por lo que se utilizó un cuestionario de motivación que se obtuvo mediante la teoría de motivación en el trabajo del capítulo 3 y la encuesta de SWS-SURVEY (Gutiérrez, 1994), fue aplicado a 101 que es del 62.5 % de empleados motivados, en las empresas Restaurante Bar La barda S.A. de C.V. y GSI Seguridad Privada S.A. de C.V. Justificando tal investigación se conocerá el estrés laboral en los empleados motivados que reportan los participantes de las empresas antes mencionadas. El tipo de investigación fue descriptivo, exploratorio, comparativo y correlacional.

En el capítulo 5 de los resultados se conocerá el impacto de empleados motivados con estrés laboral en las empresas Restaurante Bar La Barda S.A. de C.V. y la Empresa GSI Seguridad Privada S.A. de C.V.

Tales resultados nos mencionan que las dimensiones motivacionales de los empleados y estrés laboral se produce por que están en un estado de tensión emocional, a veces los trabajadores se encuentran con barreras que se interponen en la consecución de un objetivo. La intensidad de estrés puede aumentar o

disminuir según la percepción y actitud que la persona muestre hacia ella; así mismo.

Para finalizar en la discusión podemos encontrar que las personas actualmente experimentan niveles de estrés debido a la rapidez de vida, a los problemas sociales, a las dificultades laborales, entre muchas otras cosas.

En las empresas investigadas; Restaurante Bar La Barda S.A. de C.V., y la Empresa GSI Seguridad Privada S.A. de C.V, se mencionaran ejemplos como resultados a la reacción del estrés laboral en los empleados motivados.

Podemos concluir que en GSI Seguridad Privada, manifestó mayor estrés laboral, se puede prevenir mediante pláticas de motivación y conocer las causas del estrés laboral, para que el empleado se sienta relajado y que en la empresa haya mayor productividad. Por último se presentará en la investigación realizada sobre estrés laboral en empleados motivados los limitantes que se captaron en tal investigación.

CAPITULO 1

EMPLEADOS



1. Empleados:

Empleado es una persona que con la edad legal suficiente y de forma voluntaria presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

Estos servicios pueden ser prestados dentro del ámbito de una organización y bajo la dirección de otra persona física o persona moral, denominada empleador o empresario; o bien como trabajador independiente o autónomo, siendo su propio dueño.

El trabajo es un fenómeno que posee diferentes dimensiones, por lo tanto, puede ser analizado desde distintas disciplinas la sociología, la economía, el derecho.

El término empleo se utiliza para designar una modalidad particular de trabajo determinada social e históricamente, caracterizada por una relación jurídico contractual de carácter voluntario, acordada entre dos partes: la contratada o empleadora, que vende su tiempo, esfuerzo, habilidades conocimientos, y rendimientos de trabajo, y la contratante o empleadora, que los compra, generalmente mediante dinero y ocasionalmente a través de otros beneficios o compensaciones o a cambio de otros bienes y/o servicios. El empleo confiere y reduce el trabajo al estatuto de simple valor de cambio y en última instancia, de mercancía. Lo que determina que un trabajo se pueda considerar como un empleo no es el contenido de la tarea o de lo que se hace en lo que se desarrolla, (Alcover, 2001).

El empleo se enmarca en el contexto más amplio de las relaciones laborales, que pueden ser definidas como los vínculos, tanto formales como informales, de carácter económico, social y psicológico que se establece entre un empleado y su empleador. O dicho de otro modo, las relaciones laborales constituyen los

procesos de motivación (que se ofrecen como compensación al esfuerzo y a las contribuciones del empleado) y de control (bajo que exigencias y condiciones se llevan a cabo las actividades laborales) de cómo se recompensa y se realiza el trabajo en las sociedades actuales, (Alcover, 2001).

El trabajo es la condición básica y fundamental de toda la vida humana, puede ser entendido como una actividad transitiva, es decir, de tal naturaleza que, empezando en el sujeto humano, esta dirigida hacia un objetivo externo, supone un dominio específico del hombre sobre la tierra y a la vez confirma y desarrolla este dominio. El trabajo es nuestra forma de marchar en armonía con la tierra y con el alma al sentirse realizado profesionalmente y económicamente, (Zepeda, 2002).

1.2 Empresa:

La Empresa es la unidad económico – social con fines de lucro, en la capital, recursos naturales, el trabajo y la dirección se coordinan para llevar a cabo una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son los factores productivos: capital, trabajo y recursos materiales, la empresa es un organismo social integrado por elementos humanos, técnicos, materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para las que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturales y capital al obtener beneficios al empleado (incentivos, vacaciones, bonos por puntualidad, etc), como a la empresa (obtener mayor productividad).

En Administración capital la empresa es el grupo social donde se trabaja y se producen bienes y servicios, tendientes a la satisfacción de las necesidades de la sociedad. En derecho es una entidad jurídica creada con ánimo de lucro y está sujeta al derecho mercantil.

En Economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo, (Alcover, 2001).

1.2.1 Empresas Estudiadas

1.2.1.1

La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Bar-da



Imagen No.1. Logotipo de La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V.

El Restaurante La Barda fue fundado en 1992. Donde se sirve comida mexicana.

MISIÓN

Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda es un restaurante comprometido con la innovación y creatividad, mediante las expectativas de nuestros clientes con una gama amplia de comida. Ofrecer conceptos únicos e integrales de alimentos, bebidas donde se sobrepasan las expectativas del cliente.

VISIÓN

La visión de **Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda.**

Lo sabroso de México esta en la barda con ambiente familiar.

Ser reconocidos como un restaurante original, sólido, profesional, con calidad humana, principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia. Lograr una empresa altamente productiva, innovadora, competitiva y dedicada para la satisfacción plena de nuestros clientes.

En el Restaurant la Bar-da se goza de un castillo para niños que los hará sentirse como reyes, terraza para fumadores, viernes abierto de 10:00 am a 3:00 am música en vivo (de 18:00 pm a 19:00 horas; Tríó Machanga, de 19:00 a 20:00 hrs; Mariachis, de 20:00 hrs a 3:00 am Grupo salsero), Lunes, martes, miércoles, jueves, sábado, domingo (solista), abierto de 10:00 am a 10:00 pm.

Prestación de ley que ofrece el Restaurante Bar, La Barda:

- ❖ Seguro social: Da servicio medico al trabajador.

A continuación se mencionará las sugerencias de la carta del Restaurante La Bar-da:

- ❖ **Entradas** (Tlayuda Oaxaqueña, ensalada de chapulines, queso fundido, orden de sopas, orden de quesadillas, champiñones al ajillo, entremes oaxaqueño, ensalada mixta, ensalada cesar, ensalada de espinacas, ensalada del chef, ensalada de berros, crema con totopos).
- ❖ **Sopas y pastas** (Caldo tlalpeño con pollo, consomé de pollo, spaguetti a la italiana o a la crema, spaqueti tetrazzini con jamón, quesillo y crema, spaguetti a la boloñesa, arroz a la mexicana, arroz a la mexicana con mole, con plátanos, huevos estrellados, sopas de mariscos, jugo de carne, sopa de medula, sopa de cebolla o ajo, sopa de tortilla, sopa de fideo, sopa campesina, consomé de borrego, caldo de camarón).
- ❖ **Carnes** (Arrachera con ensalada, chiles toreados y papas, costillas encebolladas o en pasillas, filete Migñon con champiñones, filete en su jugo, filete a la plancha con papas y ensalada, filete tampiqueña, filete chemita con rajas poblanas y gratinado con quesillo, medallones a la mostaza, milanesa de filete con papas y ensalada, milanesa cordón blue con jamón y quesillo amarillo, sabana de filete con papas y ensalada,

sabana gratinada, puntas de filete al chipotle, fajitas de res con quesadilla, guacamole y frijoles, parrilla argentina para 2 personas, costillas de carnero con papas y ensalada).

- ❖ **Especialidades** (Kg. De barbacoa, orden de barbacoa con nopales y guacamole, kg de carnitas, orden de carnitas con nopales y guacamole, orden de nopales, orden de guacamole, orden de chicharron huazontles en pasilla o en jitomate, chiles rellenos de queso, mixiote especialidad de la casa, pozole de la casa, enchiladas de mole, verdes o suizas, orden de tacos de pollo orden de tacos de barbacoa, orden de tacos de carnitas, cecina de res o adobada, machitos a la plancha o ensalada verde, criadillas de carnero en salsa verde o al mojo de ajo, hígados de carnero encebollados, chamorro al horno, pancita grande, pancita chica).
- ❖ **Aves** (pollo parrilla $\frac{1}{4}$ con papas ensalada a la vinagreta, pollo en mole poblano con arroz y frijoles, pollo parmesano con papas a la francesa, pollo en barbacoa con guacamoles y frijoles, sabana de pollo con papas y ensalada a la vinagreta, fajitas de pollo con quesadilla, guacamole y frijoles, tampiqueña de pollo).
- ❖ **Del Mar** (Filete de pescado a la plancha, filete de pescado al mojo de ajo, filete de pescado empanizado, filete de pescado a la veracruzana, filete de pescado empapelado, camarones barda, camarones empanizados, camarones al mojo de ajo, camarones a la cazuela, camarones a la diablo, camarones al ajillo, parrilla la barda para 2 personas)
- ❖ **Postres** (Duraznos, chongos zamoranos, plátanos flameados, plátanos fritos con crema, pastel de la casa, flan de la casa, flan con khalua, flan con rompopo, crepas blinss, orden de cremas a la cajeta).
- ❖ **Café** (Americano, express, de la olla, capuchino, irlandés, chocolate, te).
- ❖ **Para comenzar el día** (Huevos rancheros, huevos a la mexicana, enchiladas verdes, suizas o de mole, huegos ahogados, chilaquiles con carne asada o pollo, chilaquiles con huevos fritos, pancita, orden de barbacoa con consomé).
- ❖ **Aperitivos** (Cervezas, Michelada Cubana).

- ❖ **Tequilas** (Herradura reposado, herradura añejo, cazadores, jimador, sauza hornitos, sauza conmemorativo, sauza 3 generaciones, don julio, las trancas, corralejo, cuervo 1800, cuervo tradicional, cuervo centenario, cuervo especial, 30 30, tres magueyes, mezcal de Oaxaca).
- ❖ **De la fuente de sodas** (Limonada o naranjada, aguas de sabor, jarra de aguas de sabor, jugo, conga, refrescos, jarra de clericot, piñada, sangría natural, clamato natural, agua embotellada).
- ❖ **Bebidas preparadas** (Clamato, sangría, bloody mari, bull, planter´s punch, tequila sunrise, desarmador, tom Collins, piedra, piña colada, piña colada con amareto o con midori, mojito, lagartija, medias de seda, vampiro, charro negro, muppet, margarita, beso de ángel, Alfonso XIII, hombre verde frozen, ojo de lagarto).
- ❖ **Brandis** (Don Pedro, fundador, Terry centenario, magno, torres 10, azteca de oro).
- ❖ **Rones** (Barcardi solera, bacardi blanco, bacardi añejo, barcardi limón, Appleton blanco, Appleton dorado, appleto state, baraima añejo, havana club 7 años, malibu, flor de caña 12 años).
- ❖ **Vodkas y Ginebras** (smirnoff, wyborowa, stolichnaya, absolut azul, absolut citrón, beefeater, absolut mandarin).
- ❖ **Wisky** (Chivas regal, buchanan´s, etiqueta negra, etiqueta roja, J.B. bsllsntine´s).
- ❖ **Cognac** (Hennessy V.S.O.P, remy martin V.S.O.P, medallón V.S.O.P).
- ❖ **Licores** (Licor 43, amaretto disarono, strage, frangelito, beileys, galliano, midori, chartrese).
- ❖ **Anises** (Domecq dulce o seco, chinchon dulce o seco, cadena dulce, asturiana, sambuca, sambuca black).

1.2.1.2

GSI Seguridad Privada S.A. de C.V



GSI, grupo de seguridad integral, el grupo más importante y líder en el ramo de la seguridad privada en México, decide capitalizar más de 32 años de experiencia a través de GSI Seguridad Privada S.A. de C.V. Para satisfacer la demanda de los diferentes sectores económicos del país, con un servicio profesional, confiable y capacitado de oficiales de seguridad para resguardar a su personal, bienes e instalaciones.

Uno de los principales objetivos es seguir manteniendo el liderazgo nacional, así como la expansión de las operaciones en Centro América.

Es una empresa constituida legalmente conforme a las leyes del país, que cuenta con registros federales y estatales que evalúan la autenticidad.

El tipo de servicio que ofrece la Empresa GSI Seguridad Privada requiere de gran calidad en el capital humano para brindar un servicio de excelencia.

El 28 de agosto de 2008, en GSI Seguridad Privada se obtuvo la certificación en la norma internacional ISO-9001:2000.

Lo que pide ISO 9001:

- Lo que haces escríbelo.
- Lo que escribes hazlo.
- Lo que se hace es mejorarlo.

Beneficios:

Estabilidad laboral: ya que aseguramos nuestro empleo.

Proyección laboral: ya que las grandes empresas hoy en día cuentan con algún sistema de calidad. Por lo tanto prefieren trabajar con gente que maneje estándares de calidad.

El trabajo se hace más fácil, al trabajar con un esquema definido de actividades bien planeadas.

Dedicar más tiempo a su familia.

Además proporciona al cliente confianza, credibilidad y en consecuencia un reconocimiento internacional cuando la empresa se certifica.

Política de calidad:

Estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y la mejora continua de nuestros procesos, proporcionando servicios de máxima calidad en vigilancia y protección de bienes y/o valores; actuando siempre con responsabilidad, ética y respeto hacia nuestro entorno.

Misión:

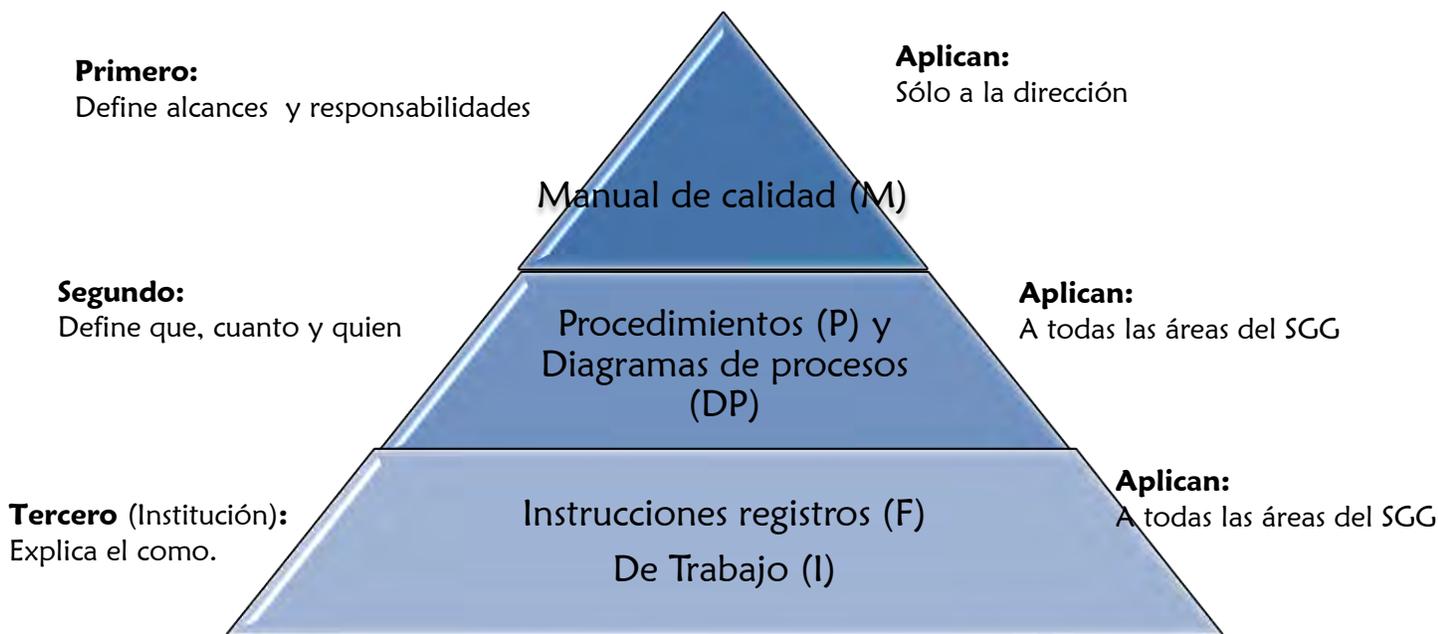
Ofrecer servicios de alta calidad orientados a la satisfacción total de las necesidades de nuestros clientes, manteniendo un ritmo alto de crecimiento en ventas, rentabilidad y solidez financiera; buscando ser siempre socialmente responsable con nuestro entorno.

Visión:

Ser el grupo líder a nivel mundial en el ramo de la seguridad privada.

Estructura documental:

La documentación que integra nuestro sistema de Gestión de la calidad puede ser representada en forma piramidal en 3 niveles:



Es la evidencia que refleja la forma en que el sistema está operando.

Esquema No.1. Política de calidad y Módulo de consulta.

Diagrama de proceso:

El documento donde se describen las actividades a desarrollar se llama diagrama de proceso, el cual aplica de manera general a cualquier servicio.

Las consignas específicas se encuentran en el servicio y están debidamente autorizadas.

Control de procesos de guardias: Tienen dos responsabilidades:

- 1.- Desarrollar las actividades del servicio en función a las órdenes de puesto y consignas específicas del cliente.
- 2.- Conocer los objetivos específicos.

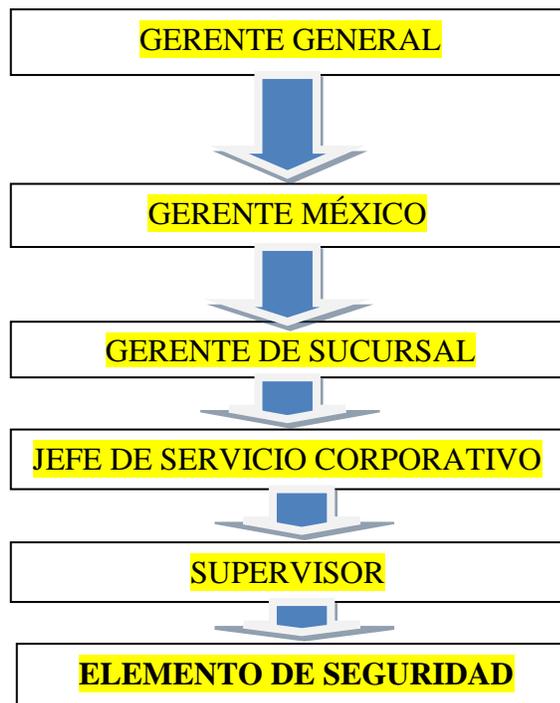
Los objetivos específicos son dos:

- 1.- Conocer los requisitos básicos del servicio o indicadores.
- 2.- Asegurar una correcta aplicación del sistema de calidad.

El elemento de seguridad tiene una actividad en el diagrama de proceso:

El Elemento de seguridad desarrolla actividades del servicio, con base en las órdenes de puesto y consignas específicas del cliente.

Estructura Organizacional:



Esquema No.2. Organigrama y Descripciones de puesto.

Instrucción de trabajo:

El elemento de seguridad considera para el desempeño de sus actividades las siguientes órdenes de puesto:

- 1.- Presentarse 15 min, antes de iniciar su turno debidamente aseado, uniformado.
- 2.- Conocer a los directivos de las instalaciones, así como las ubicaciones de zona de riesgo, zonas de seguridad.
- 3.- No mencionar por ningún motivo datos técnicos, comerciales o administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicio al cliente o a su empresa.

Prestaciones de ley que ofrece GSI Seguridad Privada:

- ❖ Seguro social: Es una institución que se encarga de dar servicio médico al trabajador y familiares directos (esposa, hijos, padres).
- ❖ Infonavit: Con él puedes adquirir un crédito para vivienda, acumulando 116 puntos.
- ❖ Utilidades: Es el reparto de un porcentaje de las ganancias de la empresa durante un año. Se entrega en mayo, siempre y cuando hayas laborado como mínimo durante tres meses del año que corresponda a la entrega de las utilidades.
- ❖ Aguinaldo: Se otorga en el mes de Diciembre, es equivalente a 15 días de salario mínimo por año cumplido o la parte proporcional a tu fecha de ingreso.
- ❖ Vacaciones: Se otorgan de la siguiente manera.
 - 1 año – 6 días
 - 2 años – 8 días
 - 3 años – 10 días
 - 4 años – 12 días
 - 5 años – 14 días
- ❖ Prima dominical: Se otorga a las personas que laboran el día domingo y es un 25% extra a tu salario ordinario del día.
- ❖ Días festivos: En GSI se paga triple como lo marca la ley conforme a tu salario ordinario.

❖ Beneficios adicionales:

- Caja de ahorro.
- Seguro de vida.
- Los uniformes son gratuitos (pantalón, camisa y corbata). Ayuda en caso de fallecimiento \$750 pesos (familiares directos con dos días de descanso y gocé de sueldo).
- Ayuda en caso de matrimonio y alumbramiento de \$350.00 pesos con dos días de descanso y gocé de sueldo.

1.3 SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS:

La seguridad en el trabajo, es un conjunto de principios, normas, métodos, acciones orientadas a investigar, analizar y controlar los riesgos en el trabajo, estudiar las causas de los accidentes de trabajo y prevenir su futura ocurrencia. Lo más importante para nosotros en las relaciones de producción es el hombre y su trabajo, lo que implica a su vez otra prioridad mayor: su integridad física y mental.

El trabajador que goza de buena salud, puede desarrollar correctamente su trabajo y esto implica la posibilidad de generar para él y para su familia a través del salario, satisfactores o diversas necesidades cuya consecución requiere de las posibilidades de educación, habitación, recreación y seguridad social.

La previsión social en México se enuncia en la Constitución de 1857, concreta sus conceptos del riesgo profesional en la leyes de Vicente Villada, en 1904 y de Bernardo Reyes de 1906, en ellas se generan la protección al obrero en el desarrollo del trabajo; pero el sistema de seguridad social actualmente se sustenta en la Constitución de 1917, la autentica participación obrera de dicha asamblea constituyente permitió asegurar indemnización de los infortunios y la prevención de los riesgos en los términos de la Fracción XIV del Artículo 123, sostiene que “El patrón estará obligado a observar en la instalación de sus establecimientos, los preceptos legales sobre higiene, seguridad y adoptar las medidas adecuadas para prevenir los accidentes”.

1.3.1 PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS DE TRABAJO

Para disminuir los riesgos de trabajo es indispensable adoptar técnicas y prácticas preventivas que comprometan, en su aplicación la participación conjunta de trabajadores y patrones, las cuales son:

- a) Observar las disposiciones reglamentarias en seguridad e higiene en el trabajo.
- b) El contenido y mecanismo para aplicar en la capacitación y adiestramiento, recomendaciones específicas para la prevención del riesgo de trabajo.
- c) La concepción y adopción de procedimientos seguros para el desempeño del trabajo.
- d) El diseño y gestión de una organización racional de los puestos de trabajo.
- e) El establecimiento de controles y orden de herramientas, materiales, equipos y maquinaria de trabajo.
- f) La supervisión de un programa de mantenimiento preventivo de las instalaciones, maquinaria y equipo.
- g) La asignación de los recursos técnicos, financieros para el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo.
- h) El diseño y ampliación de sistemas correctivos para el control de agentes agresores en el medio ambiente de trabajo.
- i) Programas de promoción de la salud, seguridad mediante brigadas multidisciplinarias, para el estudio de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como la detección de alteraciones en la salud física, mental de los trabajadores y diagnóstico oportuno de estrés o patología laboral.
- j) Capacitación: Cursos para miembros de Comisiones Mixtas de seguridad e Higiene, para técnicos en Seguridad en el Trabajo, para profesionales de la salud, para investigaciones e intercambio de experiencias nacionales, e internacionales en materia de salud y seguridad en el trabajo.

1.3.2 ACCIDENTABILIDAD LABORAL

Se determina las posibles causas que llevan a un trabajador a accidentarse, con el objetivo de conocer las variables relacionadas con la accidentabilidad.

1.3.2.1 FACTORES PERSONALES RELACIONADOS CON LA ACCIDENTABILIDAD

Visión

La visión defectuosa es una limitación física que predispone a los accidentes. Tiffin (1958), ha confirmado que la visión desempeña un papel importante en la ocurrencia de accidentes, demostró que los empleados que no tienen la capacidad visual requerida para el puesto de trabajo se accidentan más que los que si la tienen.

Coordinación Psicomotora

Currie publicó una investigación sobre la percepción del peligro, los resultados obtenidos indican que la velocidad de reacción y la evitación de un accidente dependen de la capacidad de percepción. En los estudios psicomotrices se considera la relación de los accidentes con variables tales como: habilidad manual, coordinación motora, coordinación vasomotora y audiomotora, (Faverge, 1975).

Personalidad

Calderón se refiere a los individuos que demuestran una especial propensión a sufrir accidentes como poseedores de una personalidad en las que son frecuentes los cuadros depresivos y de estrés, considera a dichos factores como causantes de una baja en el rendimiento laboral, en la capacidad, velocidad de tomar decisiones y resolver problemas, lo cual convierte al individuo en fácil presa de los accidentes, (Faverge, 1975).

Capacitación

La importancia de la capacitación de todos los trabajadores es fundamental para incrementar el grado de seguridad, ya que la destreza se adquiere generalmente en el mismo puesto de trabajo a base de experiencia para reducir los accidentes.

1.3.3 PREVENCIÓN

La actitud del sujeto es el estado que lo predispone a actuar de cierta manera en una situación dada, que conlleva una sinopsis del pasado y se modifica a través de las experiencias, conociendo las actitudes en un momento dado se podrían prever (al menos desde el punto de vista probabilístico) los comportamientos, la acción de prevención a nivel de las actitudes es muy importante, ya que parece posible modificarlas a fin de favorecer la seguridad, por medio de actividades de formación o de propaganda que busquen desarrollar el sentido de seguridad, en las acciones para favorecer la prevención de accidentes está es muy usual e importante:

Carteles de seguridad:

Estos se colocan por todas partes en las fábricas y centros de trabajo, pero se conoce que sus efectos no son muy adecuados, se podrá ver que el efecto de los carteles son inadvertidos.

El efecto de los carteles es más acentuado en los talleres de techo bajo en situaciones donde el mensaje resulta más pertinente:

- El cartel debe llevar una información concreta, también en forma más general una incitación positiva a prevenir los accidentes.
- La imagen debe presentar sin error la realidad y los detalles técnicos.
- La imagen debe buscar promover un comportamiento seguro en casos importantes.
- Los carteles deben colocarse en lugares que le favorezcan. No deben mezclarse con otras informaciones ni con publicidad comercial.

Otras acciones de prevención que podemos incluir son: grupos de discusión, programas donde los trabajadores participen analizando condiciones inseguras,

proponiendo alternativas, preparando artículos del tema, boletines de seguridad, corrigiendo errores propios o de sus compañeros.

1.4 PREVENCIÓN Y CONTROL DE ESTRÉS EN LAS EMPRESAS

Los directores de industrias y empresas continúan pensando que poner en acción programas antiestrés no forma parte de sus responsabilidades.

Su actitud ante el estrés es la misma que ante la contaminación del medio, no actúan sino hasta la aparición de movimientos ecológicos, de leyes reglamentarias para protección de los recursos humanos y naturales.

Se puede proponer diversas técnicas eficaces a nivel organizacional como, (Faverge, 1975):

- Alteración del clima organizacional: Se basa en el supuesto de que un buen clima contribuye a la satisfacción, a la sensación de encontrarse en un ambiente estimulante y que probablemente estas dos cuestiones están asociadas con niveles reducidos de estrés, los principales contribuyentes al tipo de clima que prevalece en una organización son las prácticas y filosofías ejercidas día con día por los jefes, las imperfecciones estructurales, el papeleo en exceso, la incapacidad para participar en la toma de decisiones, son ejemplos de variables que contribuyen al clima y que son función de la dirección de la empresa.
- Ambiente físico: Las empresas puedan minimizar los efectos de los estresores negativos, haciendo cambios prudentes en las políticas normales de operación, al permitir descansos más breves pero más frecuentes es ejemplo de las formas en que los efectos estresantes del ambiente físico pueden reducirse, se puede brindar instalaciones a las que el empleado pueda escapar temporalmente de estresor, ya que el lugar de trabajo debe ser físicamente confortable, para no tener posibilidades de servir como fuente de estrés.

- Selección y Colocación: El método para reducir el estrés es una mejor selección y colocación, encontrando a la persona con las habilidades, experiencias necesarias para dominar el trabajo, ya que desde la selección está la prevención.
- Entrenamiento: Las personas pueden aprovechar el entrenamiento para percatarse mejor de si mismos y para decidir sobre las estrategias correctas con respeto al manejo del estrés personal, además, parece razonable concluir que cualquier capacitación que ayude a los empleados a desempeñar su trabajo con mayor eficiencia, que reduzca los conflicto, que mejore la comunicación o la relación entre supervisor y subordinado, tendrá un efecto positivo en la reducción del estrés personal, (Stora, 1992).

1.5 PSICOLOGIA DE LA MUJER

La mujer posee una serie de características, cualidades que fundamentan su ser, formas de pensar y de actuar. La mente femenina capta relaciones, posee una percepción intuitiva de los sentimientos, tiene tendencia a unir más que a separar.

Algunos rasgos de la personalidad femenina son: la subjetividad, pasividad, ternura, sensibilidad receptiva, emocional y conservadora, (Bardwick, 1980).

Las mujeres perciben más rápidamente los detalles, las señas sutiles, tienen mejor memoria para recordar nombres, rostros y una mayor sensibilidad para apreciar las preferencias de los demás, estimular con más detalle y precisión el mundo representado por las personas.

La mujer al ser original es directora de su propia vida, por medio de su inteligencia puede conocer la realidad que la rodea a ella misma, con su voluntad tiende a su bien para lograr su satisfacción laboral, teniendo la capacidad de conocer y elegir responsablemente, (Piret, 1968).

Autoestima

Para Morris (1979), la autoestima es una actitud positiva o negativa hacia si mismo, el concepto tiene dos connotaciones diferentes las cuales son:

- La autoestima: Implica que el individuo piensa que es muy bueno o de que crea ser lo suficientemente bueno.
- La baja autoestima: Implica la insatisfacción, al rechazo de si mismo.

El autoconcepto es desagradable y se desearía que fuera distinto, una persona puede considerarse a si mismo un individuo común y a pesar de eso, estar satisfecho como se observa.

Cuando hablamos de alta autoestima el individuo se respeta y se estima, sin considerarse mejor o peor que los otros, reconociendo sus limitaciones esperando madurar y mejorar.

Glitzer señala que en diferentes investigaciones ha encontrado que la principal fuente de autoestima para las mujeres es a través de los roles de esposa y madre, se afirma también que tanto las mujeres como los hombres trabajan para satisfacer no solo necesidades económicas y sociales, si no también las de autoestima, (Cruz, 2009).

Setz basándose en la teoría de las necesidades de Maslow investigó que tipo de necesidades imperan en el grupo de amas de casa y de mujeres con trabajo remunerado puntúan alto en las necesidades sociales; mientras que las que cuentan con trabajo remunerado puntúan alto en la necesidad de autoestima, por lo que, la autorrealización fue la necesidad más alta en los dos grupos. Sin embargo, la necesidad de autoestima de la ama de casa se presenta más imperiosa, ya que como se ha mencionado su entorno social es más limitado que el de aquella mujer que sale de su casa a trabajar, (Cruz, 2009).

1.5.1 DEPENDENCIA E INDEPENDENCIA DE LA MUJER

De acuerdo a Dowling en 1987, las principales causas de la dependencia de la mujer son el miedo a no querer hacer el esfuerzo que supone debe hacerse cargo de su propio bienestar, evitando ser responsable de si misma, (Cruz, 2009).

La dependencia es la necesidad de apoyarse en alguien, que le cuide y la mantenga apartada de todo el daño.

Las mujeres que trabajan fuera de su casa pueden desarrollar una imagen de su propio autoconcepto, de su habilidad de tomar decisiones y de prosperar en base a la interacción con sus compañeros de trabajo, una vez que una persona siente seguridad en si misma y se da cuenta de su valor, no es fácil que esté dispuesta a dejar lo que la llena de satisfacción y de recompensa. La vida de la mujer actual está atravesando una etapa de transición que suele provocarle un estado de estrés difícil de sobrellevar.

El rol de la mujer en la sociedad se ha ido modificando a partir del ingreso masivo femenino al mercado laboral.

Durante la última guerra mundial muchos hombres de los países involucrados, fueron asimilados a las fuerzas armadas y se vieron obligados a dejar sus trabajos en oficinas y fábricas.

Por otra parte, la guerra, aunque significó una gran pérdida de vidas y recursos, incrementó la producción y activó la economía que todavía sufría los efectos de la depresión de los años treinta.

La ausencia de mano de obra masculina fue reemplazada por mujeres, que de esa manera tuvieron que modificar sus vidas hasta ese momento limitadas a las actividades hogareñas.

Las mujeres de principios del siglo pasado eran educadas para casarse, tener hijos, atender un hogar y eran escasas las familias que mandaban a sus hijas a la universidad.

Actualmente las estadísticas reflejan una mayor afluencia femenina en los claustros académicos con gran dedicación a los estudios, que da como resultado un mayor porcentaje de mujeres profesionales que se reciben.

Por otra parte, la participación femenina ya no se limita a carreras estrictamente para mujeres, sino que abarca todos los ámbitos profesionales, habitualmente ocupados por los hombres.

El nuevo rol de la mujer en la sociedad ha modificado su rol en la familia, cuyos miembros aún no han podido adaptarse a las nuevas reglas de juego.

La mujer ha incorporado tareas a su quehacer cotidiano, sin dejar las que realizaba habitualmente, debido a que no encuentra reemplazante.

La mujer es irremplazable en el gobierno de su hogar, porque es el director de orquesta ideal que puede lograr la armonía justa para el buen funcionamiento de la difícil empresa que consiste en llevar adelante una casa y trabajar en una organización, (García, 2000).

Además las mujeres con trabajo remunerado cuentan con apoyo social y una variedad de recursos mayores que los de las amas de casa en donde pueden recurrir o refugiarse en situaciones conflictivas, por lo que le es más fácil resolver sus propios problemas.

Las mujeres habrían sido el género explotado en un mundo dominado por los hombres, que las recluyeron en el hogar y les dejaron a su cargo las tareas domésticas y el cuidado de los hijos. El origen de esta división de roles habría sido la diferenciación física, que confinaba a las mujeres por la maternidad, obligaba a los hombres, más fuertes y más agresivos, a dedicarse a las tareas más pesadas, como la caza o, más adelante en el tiempo, el ganarse el pan con el sudor de la

frente. Esa división original del trabajo (mujer-madre, hombre-proveedor), que parecía firmemente apoyada por la evidencia arqueológica, hoy es discutida. No eran los hombres los únicos proveedores de alimentos, sino que las mujeres aportaban una parte importante de la dieta mediante la recolección de raíces y frutos. Pero además, ni siquiera eran los hombres los únicos que cazaban. Las mujeres, y hasta los niños, participaban frecuentemente de las cacerías, en particular de las cacerías que se realizaban atrapando a los animales con redes. Como las redes se deterioran mucho más rápidamente que las puntas de flecha, ha sobrevivido mucho menos evidencia del uso de esta técnica que del método más conocido de cacería con lanzas o flechas.

Igualdad de oportunidades:

Concepto según el cual todas las personas deben tener las mismas oportunidades para acceder al mercado de trabajo, y no se debe ser objeto de discriminación por razón de sexo, raza, edad o creencias religiosas. Muchos países han promulgado leyes que castigan al que niegue un puesto de trabajo a una persona por alguno de los motivos anteriores. Algunas organizaciones van todavía más lejos y abogan por una política de discriminación positiva, como por ejemplo la que se deduce de fomentar el empleo de una minoría étnica. Aunque se han logrado importantes mejoras en cuanto a la igualdad de oportunidades, los hechos demuestran que todavía queda un largo camino por recorrer. En 1910, la escritora Clara Zetkin, compañera y amiga de Rosa Luxemburgo, organizó la primera conferencia internacional de mujeres socialistas, donde se aprobó una resolución que establecía el día 8 de marzo como Día Internacional de la mujer trabajadora, (Cruz, 2009).

Educación

La educación es la acción, el efecto de educar o dirigir, desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del niño, niña o del joven por medio de preceptos, ejercicios o ejemplos.

El proceso de formación y educación del sujeto no comienza con su nacimiento, hay muchos factores que lo anteceden y determinan, como el lenguaje, la historia de los padres, de la familia, etc. Y si bien el sujeto requiere de otro para sobrevivir en un primer momento, para constituirse en un segundo tiempo, por lo que la madre o sustituto del mismo, con su presencia y ausencia que le permite al sujeto seguir un desarrollo que abarca lo intelectual, lo psicológico, lo social y que se inicia con su inmersión en el lenguaje.

En diferentes épocas se le ha dado poca importancia a que las mujeres estudien y cuando surgía una mujer con ganas de aprender más se encontraba con muchas limitaciones. Así conforme ha transcurrido el tiempo hemos evolucionado y ahora en 1998 la instrucción primaria y secundaria son obligatorias para todos los ciudadanos mexicanos, en la actualidad hay más niñas que día con día se superan, (Cruz, 2009).

Al adoptar la educación obligatoria a nivel elemental, las mujeres se beneficiaron con la extensión de los años de escolaridad, llegando ahora hasta la educación universitaria.

1.6 Género masculino laborando en la actualidad:

Los hombres tendrán que ir adaptándose cada vez más al nuevo rol que les exige la vida moderna colaborando activamente con las tareas domésticas.

Generalmente al hombre le desagrada que la mujer alcance un buen puesto en el trabajo, que gane igual o más que el, por que el dinero significa independencia y poder dentro del matrimonio, (Martínez, 2000).

Todavía muchos hombres, educados con madres que realizaban todas las tareas hogareñas, no pueden asumir la obligación de colaborar a la par con sus parejas en las actividades hogareñas.

Las diferencias físicas entre el hombre y la mujer llevaron a las sociedades primitivas a organizaciones sociales en las que la mujer no estaba en una situación de equidad en relación al hombre, con menos derechos en la vida familiar, económica y política. La opinión de la mujer era considerada inferior, y usualmente se consideraba que la mujer debía obedecer las órdenes de su pareja. En relación al trabajo, era común (y aún lo es en muchos casos) que el hombre se dedique a obtener recursos mientras que la mujer se dedique a las tareas del hogar.

Estos comportamientos se fueron transmitiendo a través de las generaciones. Sin embargo, con el paso del tiempo, la idea de las capacidades inferiores de la mujer fueron rebatidas por el avance en el conocimiento; se demostró y comprobó que, si bien existen diferencias entre hombres y mujeres, éstas no implican una inferioridad de capacidades, sino que el sexo no es determinante de la eficiencia o la eficacia de las personas en los diversos ámbitos de la vida social, política, familiar y laboral.

Teniendo en cuenta que la fuerza de trabajo, el hombre, juega el papel preponderante en una organización, es importante resaltar que para lograr elevar los niveles de producción y productividad, en la actualidad se hace muy importante modificar los niveles de conocimiento, instrucción y habilidades; es decir, para modificar, desarrollar la habilidad, la destreza del hombre para un trabajo determinado es necesario desarrollar y especializar su fuerza de trabajo, para una mayor producción en la organización.

El género masculino aprende a aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea. Desde esta perspectiva, la creación, asimilación, transformación y diseminación de conocimiento pasa a ser una estrategia central en la vida organizacional constituyendo un esfuerzo regular y perdurable de desarrollo de capacidades, condición necesaria para la preservación de la competitividad.

Es por ello que la gestión del componente del género masculino es vista con un enfoque estratégico para adquirir, desarrollar, gestionar, motivar y lograr el compromiso de los recursos claves de la organización: los hombres que trabajan en ella y para ella. Ofrece una posición de cambio, renovación, perfeccionamiento permanente, diario de los métodos y estilos de dirección de la empresa. El mundo moderno exige cambiar y transformar el estilo y las formas de gestionar el componente humano de las organizaciones.

En la era actual, la tecnología y la información están al alcance de todas las organizaciones, la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen los hombres, dentro de ella, de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación, aprendizaje continuo en los hombres a fin de que la educación, experiencias sean mediales y más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias. No basta gestionar el conocimiento, lo más importante es su aplicación y medición práctica para provocar cambios psicoeconómico – sociales, (Spector, 2002).

CAPITULO 2 ESTRÉS LABORAL.

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

Nuestros antepasados reaccionaban de inmediato ante un hecho que amenazaba su vida. (El hombre de las cavernas debía luchar o huir para sobrevivir), por lo que, se generaba una cierta medida al estrés, una vez desaparecido el peligro, el hombre de las cavernas volvía a la calma.

Desde una perspectiva histórica la palabra estrés, de origen latino ha sufrido diversos cambios en su acepción y así nos encontramos que ya desde el siglo XIX se le utilizaba para denotar aquellas fuerzas externas, presión o tensión a que son sometidos personas u objetos, resistiendo sus efectos, (Caballero; Galván, 2009).

Cannon, en 1911 descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina y desarrolló el concepto de reacción de lucha o huida, es decir, la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, en la liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas desempeña un papel esencial. Para Cannon el estrés es todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida.

No es fácil encontrar una definición aceptable de estrés, ya que Médicos, Ingenieros, Psicólogos, Consultores Administrativos, todos la usan de una manera distinta que les es propia. Los médicos hablan del estrés en términos de mecanismos fisiológicos, los ingenieros en términos de soporte de carga, los psicólogos se basan en el cambio conductual; los consultores administrativos se refieren a las necesidades de la organización. Para los Ingenieros el estrés es natural, deseable y para los médicos es algo que padecemos, (Rodríguez, 2009).

El estrés también puede acarrear a largo plazo enfermedades somáticas o mentales, físicas y psicológicas, Spielberger (1980). Esta nueva visión del mundo es el origen de todas las investigaciones efectuadas sobre el establecimiento de relación entre los hechos de la vida.

En 1867, el fisiólogo francés Claude Bernard, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que es esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcance la estabilidad del medio interno, (Caballero; Galván, 2009).

En cambio para Seyle entre 1956 y 1980 el estrés era la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo, al que llamó estresor. También introdujo el concepto de síndrome de adaptación general (SAG), definido como la suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo consecutivas a la exposición continuada a una reacción sistémica de estrés.

Es importante mencionar que ambas definiciones presentan una diferencia sustancial; mientras que Cannon utiliza el término estrés en función del estímulo causante del estrés, Seyle se ocupa más de la respuesta del organismo.

Sin embargo, la respuesta fisiológica y la respuesta psicológica se correlacionan entre sí, entre más agotamiento físico, hay síntomas de estrés, nos sentiremos con más agotamiento psicológico y viceversa. Algunas personas se rinden psicológicamente tan pronto como sienten los primeros signos del deterioro fisiológico, aunque también, el otro extremo, sólo unos cuantos continúan activos, incluso más allá de la etapa de colapso físico, impulsados por ese que llamamos fuerza de voluntad. Por lo tanto, cuando la respuesta fisiológica y la respuesta psicológica se relacionan nos da como resultado estrés.

Respuesta psicológica Lazarus y Folkman	Respuesta fisiológica Doctor Hans Seyle
La evaluación primaria	La reacción de alarma
La evaluación secundaria	El periodo de resistencia
El afrontamiento	Fase de agotamiento

Cuadro No 1. Comparación entre Respuesta psicológica (Lazarus y Folkman) y Respuesta fisiológica (Seyle)

2.1.1. Respuesta Psicológica

Lazarus y Folkman (1991), ponen mucho énfasis en los procesos cognitivos que intervienen entre las condiciones ambientales y la reactividad fisiológica que estas condiciones producen en última instancia, radica en el hecho en que existe una gran cantidad de actividad cognitiva que media entre la exposición a un estresor potencial y la reacción que finalmente se tiene ante él.

Por otro lado, Lazarus en 1996 propone un modelo en el que el estrés viene definido por su carácter de amenaza para el individuo e introduce una perspectiva cognitivo-conductual e interactiva.

La evaluación cognitiva es el proceso de pensamiento en la que la persona evalúa si un estresor potencial es relevante o no para su bienestar y en caso de que si lo sea, si es potencialmente bueno o malo.

Lazarus distingue la respuesta al estrés en tres procesos:

- La evaluación primaria: el proceso de percepción de una situación amenazante e implica dos componentes: la cognición y la emoción, por lo tanto, es espontánea de un acontecimiento- estímulo como desafiante, amenazante o irrelevante, tomando en cuenta el bienestar físico, la auto-estima, las metas de trabajo, la condición económica y el bienestar de un ser amado, cuando supone un reto, las personas participan en la actividad con una sensación de seguridad,

esperanza y con ganas, cuando se percibe una amenaza, las personas sufren de preocupación, miedo y ansiedad.

- La evaluación secundaria: se refiere al proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial-evaluación. Cuando la persona toma conciencia de las discrepancias que existen entre sus estrategias personales, habilidades, capacidad de afrontamiento, las estrategias, habilidades y capacidades que exige la situación, cuando mayor es la discrepancia percibida, mayor será el estrés.

- El afrontamiento: Para Reeven es el proceso de ejecutar esa respuesta, por lo tanto, es el esfuerzo cognitivo, emocional y conductual que hace la persona para manejar las exigencias específicas tanto internas como externas que le retan o la amenazan, Tiene dos funciones principales, (Silva y Zamudio 1994):

- 1.- Intentar liberarse de las consecuencias negativas de los estresores (ansiedad o la depresión).

- 2.- Intentar cambiar la situación potencialmente estresante mediante la resolución de problemas (esfuerzo mental) o la confrontación conductual (esfuerzo físico), la persona toma conciencia de las discrepancias que existen entre sus estrategias personales, habilidades y capacidad de afrontamiento que exige la situación, cuando mayor es la discrepancia percibida, mayor será el estrés.

Las funciones del afrontamiento son:

- Afrontamiento dirigido al problema: Surge cuando se cree posible la modificación de la situación estresante. Lazarus y Folkman (1991) mencionaban que existen dos grupos de estrategias dirigidas a modificar el problema: el primer grupo está dirigido a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, recursos y procedimientos. El segundo grupo está dirigido a la persona, abarca las estrategias encargadas de los cambios motivacionales o cognitivos, (Silva y Zamudio 1994).
- Afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional: Se presenta cuando hay una evaluación que determina que no se pueden modificar las condiciones amenazantes, lesivas o desafiantes del entorno. Este

afrontamiento está formado por un grupo de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional, incluyendo estrategias como la evitación, reducción de disonancia, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos o los acontecimientos negativos. (Lazarus y Folkman, 1991).

El afrontamiento tiene dos maneras de dirigir el estrés:

- Métodos de afrontamiento directo: Implican la identificación de la fuente de estrés y el empleo de los recursos cognitivos, conductuales para provocar un cambio en el acontecimiento, de manera que la situación pase de ser estresante a no serlo, entre estos recursos se encuentra la resolución planificada de problemas, el afrontamiento confrontativo y el apoyo social.
- Métodos de afrontamiento defensivo: Se orientan hacia la supresión de los efectos negativos del estrés a través del uso de mecanismos de defensa como la negación, la regresión, la proyección o la formación reactiva que son mecanismos muy inmaduros, mientras que otros, como el sentido del humor, son maduros, existe también otra estrategia que implica el uso de reductores químicos del estrés como el uso de drogas, alcohol, (Silva y Zamudio 1994).

Si las respuestas de afrontamiento son exitosas entonces se maneja el estresor en potencia de modo que deje de ser un reto o una amenaza. Si fracasan, entonces habrá una respuesta fisiológica que pone en activación el Sistema Nervioso Autónomo la cual puede continuar hasta que se ponga fin al estresor.

2.1.2. Respuesta Fisiológica

Para la época de los 30's el Doctor Hans Seyle, endocrinólogo de la Universidad de Montreal: en sus esfuerzos por descubrir una nueva hormona sexual se percató de que los tejidos pueden dañarse mediante agentes diversos como el frío, los estímulos nerviosos, entre otros, concluyendo que el daño a los tejidos

representaba una respuesta no específica a cualquier estímulo nocivo, y propuso denominarla Síndrome General de Adaptación (SGA), quizá una de las contribuciones más significativas al estudio del estrés, Según Seyle, en respuestas a situaciones de emergencia prolongada, el organismo activa un sistema de reacciones que incluyen fundamentalmente a la hipófisis y a las glándulas suprarrenales, este sistema entra en funcionamiento no sólo ante situaciones de emergencia física (fracturas, enfermedades), sino también ante situaciones psicológicas generadas de ansiedad (miedo, amenaza, inclusive hacinamiento).

El Síndrome General de Adaptación consta de tres etapas:

- La reacción de alarma: se presentan todos los cambios típicos de los estados emocionales y que pueden dividirse en un estado de choque y otro de contrachoque, (Rodríguez, 2009). Por lo tanto, en el estado de alarma al percibir el cerebro, específicamente la corteza cerebral, un estresor, éste activa el sistema nervioso autónomo (SNA) y regula la glándula pituitaria del sistema endocrino, el SNA pone en acción dos sistemas para la adaptación o defensa: el sistema nervioso simpático, por que el individuo experimenta pulso acelerado, sudor, vacío en el estómago y otras sensaciones asociadas con amenazas o reto de algún tipo, el sistema parasimpático, que trata de calmar y relajar el organismo, (Peiró, 1992). El sistema endocrino, la glándula pituitaria descarga hormonas en el torrente sanguíneo que activan otras partes del sistema, y el cuerpo se prepara para adaptarse al estresor, otras glándulas, las suprarrenales, alertan al cuerpo y lo ponen en guardia a través de la secreción de adrenalina, en suma, los efectos combinados de la respuesta al estrés de los dos sistemas son los siguientes:
 - a) Redirige el flujo sanguíneo a los músculos, cerebro, lejos de la piel, intestinos y otros órganos vegetativos.
 - b) Moviliza la glucosa y ácidos grasos de los depósitos entrando en el torrente sanguíneo proveyendo libremente de combustible al cuerpo.
 - c) Incrementa la alerta a través de un agudizamiento del proceso sensorio, tal como la visión o el oído.

- d) Reduce el funcionamiento del sistema inmunológico, de procesos reconstituyentes y de actividades emergentes como la digestión.

Normalmente, la activación parasimpática se da después de retirado el estresor (se aleja la amenaza o reto) y el organismo se recupera de su reacción de alarma, sin embargo, si el estresor no es efímero y no puede sobrellevarse, se pasa al segundo estado. (Peiró, 1992). Durante esta primera fase tienen lugar las siguientes respuestas:

- 1.- Aumento en la frecuencia cardiaca.
 - 2.- Constricción de los vasos sanguíneos de las vísceras y la piel.
 - 3.- Vasodilatación en el corazón y los músculos esqueléticos.
 - 4.- Contracción del vaso.
 - 5.- Conversión de glicógeno o glucosa en el hígado.
 - 6.- Diaforesis.
 - 7.- Bronco-dilatación.
 - 8.- Disminución en la producción de enzimas por parte de los órganos digestivos.
 - 9.- Disminución en la producción de orina.
- El periodo de resistencia: Aumenta la resistencia al estrés original, primer estrés, pero la disminuye hacia otros tipos de éste, segundo estrés, que se puedan presentar; el organismo se recobra de la primera reacción de emergencia e intenta adaptarse a la situación. Por lo que, durante esta etapa el cuerpo coordina el SNS para satisfacer las exigencias del estresor, para mantener un equilibrio homeostático. El estado de resistencia se caracteriza por la identificación del órgano o sistema mejor dotado para afrontar la amenaza que representa el estresor, lo cual de forma creciente aumenta la vulnerabilidad ante otros estresores. Se inicia por parte de los impulsos nerviosos desde el hipotálamo, la reacción de resistencia se inicia por las hormonas reguladoras secretadas por el hipotálamo y es una reacción de plazo largo, las hormonas reguladoras son la hormona liberadora de corticotropina (CRH), la hormona liberadora de la hormona del crecimiento (GHGR) y la

hormona liberadora de tirotrópina (TRH). (Tortora y Anagnostakos, 1993). La CRH estimula a la adenohipófisis para aumentar su secreción de ACTH (Hormona adenocorticotrópina), quien por su parte estimula a la corteza suprarrenal para secretar más de sus hormonas. Los mineralocorticoides secretados por la corteza suprarrenal involucran la conservación de los iones de sodio es la eliminación de hidrógeno los cuales tienden a acumularse en grandes concentraciones como resultado del creciente metabolismo y tienden a hacer la sangre más acida, la retención de sodio también conduce a la retención de agua, manteniendo así la presión sanguínea alta, (Rosenzweig y Leiman, 1992).

- Fase de agotamiento: Se presenta una disminución de la resistencia para cualquier tipo de estrés, el organismo se agota, sin embargo, el estado final es en donde la exposición prolongada y continua a un mismo estresor puede eventualmente acabar con la energía adaptativa disponible; el sistema que se enfrenta al estresor se agota (por sobrecarga) y bien el enfrentamiento al estresor para otro sistema u órgano repitiéndose el SGA, el individuo sucumbe a falta de un sistema alternativo y las consecuencias pueden ser graves, (Rodríguez, 2009). Es causada por la pérdida de iones de potasio, cuando los mineralocorticoides estimulan a los riñones para retener iones de sodio, los iones de potasio e hidrógeno se eliminan para que los iones de sodio se secreten en el líquido que se convertirá más tarde en orina. En la medida que las células pierden más y más potasio funcionan cada vez con menor efectividad, a menos que se revierta esta situación con rapidez los órganos vitales dejan de funcionar y la persona muere, (Peiró, 1992).

En la década de 1960, se fue aceptando la idea de que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana y que dependiendo de su afrontamiento, se establecían las diferencias en cuanto a la adaptación lograda como resultado final, (Ocampo, 1996).

El fisiólogo estadounidense Walter Cannon en la década de 1920, establece el término homeostasis como el mantenimiento del medio interno, sin embargo, definió a los niveles críticos de estrés como los que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos, donde visiblemente adopta el término estrés, e inclusive relacionándolo con la organización social en industrial (Silva y Zamudio, 1994).

Claude Bernard fisiólogo francés, a mediados del siglo XIX menciona que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo y que es esencial que éste, al mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interno, que considera necesario ajustar al organismo, considerando las condiciones externas que estimulan a éste.

Lazarus y Folkman (1991) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. El mercado global esta forzando a las organizaciones actualizar su eficacia y esto, en turno, alienta a los patrones a la búsqueda de la ejecución de sus empleados y a evitar pérdidas asociadas con la salud y seguridad.

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre

las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.



Imagen No 2. Estrés laboral.

2.2. CONCEPTO DE ESTRÉS

Para Skeat la palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión, (Rodríguez, 2009). Estrés viene del inglés, *stress*, fatiga, en especial la fatiga de materiales, es toda demanda física o psicológica fuera de lo habitual y bajo presión que se le haga al organismo, provocándole un estado ansioso. En la mayor parte de los casos, el estrés aparece debido a las grandes demandas que se le imponen al organismo. Es una patología laboral emergente que tiene una especial incidencia en el sector servicios. Siendo el riesgo mayor en las tareas que requieren mayores exigencias y dedicación, (Caballero y Galván 2009).

La Organización Mundial de la Salud lo define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una: Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Hans Seyle definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior.

El término estrés ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Seyle al campo de la psicología, quien lo definió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor, y a cualquier situación estresante. Ahora, desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde tres enfoques siguientes tanto de Seyle e Ivancevich:

Seyle	Ivancevich 1989
<p>Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.</p>	<p>La fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual la tensión es sinónimo de presión o en sentido físico de deformación</p>
<p>Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.</p>	<p>Es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un sujeto ante un estresor ambiental, en la que un estresor puede consistir en un evento externo o en una situación ambos dañinos, el estrés aparece como una reacción generalizada a diversos factores del medio sean estos positivos o negativos, no distinguen las características cualitativas y cuantitativas de las variantes del medio ambiente que afectan al sujeto</p>

<p>Como interacción o estímulo - respuesta: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo</p>	<p>El estrés nos manifiesta una respuesta adaptativa, medida por las características individuales y por procesos psicológicos, la cual es a la vez, consecuencia de alguna acción de una situación o evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y psicológicas, así como, el estrés aparece cuando un estímulo amenazante aumenta la activación de un organismo más rápidamente que su capacidad de adaptación para mitigarla, lo que provoca un desequilibrio entre el sujeto y las exigencias provenientes del medio ambiente</p>
--	--

Cuadro No. 2. Estrés de Seyle e Ivancevich desde tres enfoques.

Hay dos tipos de estrés: Estrés Positivo o Eustrés se experimenta como placer, excitación, aprendizaje (ejercicio, actividad sexual, juego, trabajo interesante, como también puede ser el enojo, la tristeza y el miedo), el otro tipo de estrés o Distrés es un estímulo negativo que amenaza las capacidades del individuo, (Rodríguez, 2009).

2.3 CARACTERÍSTICAS:

Dentro de la literatura podemos encontrar que existen una serie de eventos o características estresantes, como por ejemplo:

2.3.1 Factores que pueden provocar el estrés:

Clasificación de los estresores dentro del ambiente laboral:

Estresores psicológicos y estresantes sociales (campo laboral):

Psicológicos: (parte del ser humano), gritos, enojos, relación jefe empleado

Laboral: Relación entre pares, trabajo en equipo, instalaciones.

Las personas experimentan ansiedad, conflictos, presión, etc, que son producidos por su interacción con el medio por ejemplo, en la vida laboral, en el hogar, el gozo de tiempo libre, el tráfico, los medios de comunicación social, la estructura familiar, estructura organizacional y las relaciones sociales, (Ivancevich y Matteson, 1989).

2.3.1.1 Estresores del medio ambiente físico: Son condiciones o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes como:

- **Temperatura externa:** La temperatura es la modificación del intercambio térmico del organismo, produciendo o perdiendo calor como consecuencia del metabolismo natural del cuerpo, el equilibrio térmico del cuerpo lo realiza el hipotálamo a través de procesos dilatorios de vasos sanguíneos, glándulas sudoríparas y una disminución del metabolismo del cuerpo, por lo tanto, este organismo entra en el proceso de estrés, el excesivo calor produce fatiga, necesitándose más tiempo de recuperación o descansa si se trata de temperatura normal. El frío perjudica al trabajador por que le hace perder agilidad, sensibilidad, precisión en las manos y esto resulta un serio inconveniente para la ejecución de una tarea, es un riesgo para su seguridad, puede causarle un accidente, aumentando así los niveles de estrés, (Rodríguez, 2009).
- **Vibración y movimiento:** Se experimentan regularmente al operar una máquina o alguna herramienta, los problemas físicos que produce este tipo de estresor son: visión nublada, cefaleas, temblor de manos, y tensión muscular, haciendo que el individuo experimente estrés, (Ocampo, 1996).
- **Iluminación:** Es importante tener una iluminación adecuada para ejecutar una adecuada tarea, la luz insuficiente produce al trabajador un desempeño menor, mayor esfuerzo y una inversión de tiempo en la ejecución del trabajo causando vista cansada, cefaleas, cansancio, etc. Aunque el nivel de iluminación sea

óptimo, si se tiene una prolongada exposición se puede causar estrés al trabajador, (Rodríguez, 2009).

- Ruido: Es un sonido no deseado, consiste en una vibración experimentada a través del aire cuyos parámetros obedecen al de un tono simple: frecuencia e intensidad, el ruido causa efectos patológicos en el organismo, como pérdida temporal del oído, fatiga psicológica por el estado de aburrimiento y rechazo. El ruido influye en el sistema de información genética del hombre y reducción de la productividad de la empresa.
- Contaminación: La contaminación provoca daños psicológicos, físicos y estrés, existen tres tipos de agentes contaminantes los cuales son:
 - a) Agentes químicos (gas, humos, etc).
 - b) Agentes físicos (ruido, vibración y movimiento).
 - c) Agentes biológicos (algunos gérmenes que provocan infecciones).

2.3.1.2 Estresores Individuales: Son aquellos en los que se ha establecido un consenso general en el que el estrés producido en las organizaciones, son:

- *Rol conflictivo:* Es un estresor que se presenta cuando existe una disparidad entre las exigencias del puesto y las convicciones o valores personales del individuo, los roles en conflicto pueden ser objetivos cuando dos o más personas están dando ordenes contradictorias al empleado y son subjetivos cuando provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo, (Ivancevich y Matteson, 1989).
- *Ambigüedad de Rol:* Es la ausencia de la definición del papel del individuo en el trabajo, cuando la función del empleado esta poca estructurada, cuando los objetivos a realizar son pocos precisos, cuando no conoce la magnitud de sus responsabilidades o la información que tiene no es suficientemente amplia para que él, pueda tomar una buena decisión. Kahn menciona que los hombres que experimentaban en ese momento ambigüedad del rol, reportaron más insatisfacción con su trabajo, mayor

tensión relacionada con el mismo y bajo nivel de confianza en si mismos en comparación con los hombres que no reportaron cantidad de ambigüedad apreciables, (Ramos, 2009).

- *Insatisfacción laboral*: Es cuando el individuo no logra alcanzar sus objetivos, esto lo lleva al estrés. Satisfacción laboral cuando una persona está satisfecha si consigue lo que necesita y logra obtener sus metas.
- *Sobrecarga de trabajo*: Hay dos tipos de maneras para definir la sobrecarga de trabajo, (Rodríguez, 2009).

a) *Cualitativa*: Son los empleados que sienten que no cuentan con la habilidad necesaria para efectuar su trabajo o las normas de desempeño son muy altas, independiente del tiempo disponible.

b) *Cuantitativa*: Es aquella en que hay mucho trabajo, se dispone de poco tiempo para realizarlo (Obreros en cadena rápida, compleja victimas de catástrofes, trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información).

- *Complejidad de la tarea*: La tarea puede ser tan simple que el empleado la realice eficientemente o tan compleja que el empleado se incapaz de realizarla, sin embargo, una tarea simple se vuelve rutinaria muy pronto y las complejas implican cambios y esfuerzos, por lo que ambas son generadoras de estrés, (Ocampo, 1996).

- *Trabajo repetitivo*: Los efectos nocivos más conocidos del trabajo repetitivo son trastornos músculo- esqueléticos, el trabajo repetitivo tiene también una gran relación con otra problemática de la que no podemos desligar; el estrés laboral y sus repercusiones sobre la salud de los trabajadores. La realización cíclica de los mismos movimientos centenares o miles de veces que obliga al mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decir, monotonía y aburrimiento, la exposición a trabajo repetitivo es más frecuente entre las mujeres trabajadoras que entre sus

homólogos masculinos, además, existen toda una serie de factores extralaborales, como relacionados en el trabajo reproductivo (trabajo doméstico, cuidado de los hijos, etc.), que interaccionan con los factores de la organización del trabajo productivo, (Moncada, 1999).

- *Autonomía relacionada con la tarea:* La autonomía se encuentra relacionada con el nivel jerárquico y las responsabilidades, a mayor jerarquía mayor control que se tiene sobre la conducta laboral, cualquier tipo de responsabilidad ya sea por recursos humanos o por recursos materiales puede ser considerada como una carga para el sujeto, (Ivancevich y Matteson, 1989)

- *Cambio organizacional:* La mayoría de la gente resiste al cambio organizacional, por lo que prefiere las situaciones familiares que le permitan obrar con espontaneidad. El cambio puede surgir al introducir un nuevo método, un nuevo jefe o políticas, etc., el cambio en el ambiente laboral le produce al individuo incertidumbre y por consiguiente estrés, (Ocampo, 1996).

- *Estresores relativos al desarrollo de la carrera:* Es el progreso de la carrera laboral del empleado, algunas variables de la carrera (la inseguridad en el trabajo, no correspondencia entre las aspiraciones de la carrera, el nivel real de los logros y una promoción exagerada o desproporcionada, pueden servir como estresores cuando se convierten en fuente de preocupación, ansiedad o frustración para el empleado, (Ivancevich y Matteson, 1989).

- *Estresores de nivel grupal:* Los siguientes son factores estresantes en los niveles grupales: Falta de cohesión grupal, conflictos intragrupal, apoyo inadecuado del grupo. Un grupo son dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí, una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura, son los llamados grupos formales de la organización. También hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa, la falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, también los conflictos inter e intragrupal, en su máxima gravedad, hacer caer una organización, en esta situación se genera un alto grado de

inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto, (Seward, 1993).

2.3.1.3 Estresores organizacionales: Se les conoce como macrofenómenos, están asociados a una perspectiva global del trabajo, a continuación se describen los más importantes:

- *Clima de la organización:* El clima se desarrolla mediante las interacciones entre los miembros dentro de un entorno organizacional y puede facilitar diversos tipos de relaciones, por tanto, el clima debe ser un vehículo de transmisión e influencia en la organización a través de los distintos mediadores organizacionales. Un clima organizacional saludable aumenta el estrés y el desempeño en sus miembros, mientras que un clima conflictivo inhibe, frustra y estresa negativamente a los empleados, las organizaciones con un clima saludable se caracterizan por promover valores. Vaillant (1977) sugiere que el humor y el altruismo están entre los atributos de individuos que se adaptan efectivamente al estrés de la vida, los directivos y personal clave en las organizaciones son centrales para la creación, fijación del clima organizacional, (Schein, 1982).

- *Estilo de Liderazgo:* Gerentes y supervisores están en una situación en la que pueden provocar estrés a sus empleados, consciente o inconscientemente, por su estilo de liderazgo, por ejemplo, el estilo autoritario tiende a causar presión y tensión a sus seguidores debido a su alta influencia de líder. Un líder que emplea un estilo democrático, tiende a pedir mucho más de sus empleados y puede intimidar a ciertos tipos de personalidad. La falta de liderazgo puede también ser frustrante pues aumenta la ambigüedad en el trabajo; una persona puede satisfacer su autonomía mientras otra la percibe como una falta de claridad de rol. El estilo de liderazgo puede ser un estresor hasta el punto en que no satisface las necesidades de sus seguidores, (Rodríguez, 2009).

- *Tecnología*: Tecnoestrés es la introducción de nuevas tecnologías en el lugar de trabajo. La nueva tecnología requiere que los empleados aprendan nuevas habilidades, frecuentemente acompañadas de expectativas de incrementar la producción y la velocidad. Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas, conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo, si las exigencias cognitivas del puesto son excesivamente altas con relación al nivel de formación de los profesionales, pueden provocar una disminución del sentimiento de realización personal y una autoevaluación negativa por parte de la persona, así mismo, problemas de carácter ético asociados con el uso reiterado de instrumentos pueden aumentar las sensaciones de agotamiento emocional, (Peiro, 1992).

- *Estructura organizacional*: Son causados por la estructura establecida, la jerarquía de poder y autoridad de la organización. Los componentes de la estructura que más se señalan son el tamaño, la centralización, la formalización, el ambiente físico, la rotación personal, la especialización de las tareas y la densidad del personal, (Peiró, 1986). El impacto del estrés sobre el tipo de estructura al que se enfrenta el individuo, el nivel en el que trabaja, depende de las necesidades individuales y grupales, para algunos individuos, la estructura de la organización no tiene importancia y no la perciben como estresor positivo o negativa.

- *Demandas de las tareas*: La estructura básica de una organización es el trabajo, el cual es típicamente definido en términos de una variedad de tareas y actividades. Hay muchas demandas de la tarea de estas unidades estructurales que generan estrés en individuos, los trabajos que demandan muy poco en términos de demostración de habilidades o uso de conocimientos y experiencias son tan estresantes como aquellos que demandan demasiado de las habilidades, talentos y destrezas de un individuo, (Peiro, 1992).

2.3.1.4 Estresores extraorganizacionales:

Son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa, comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. La incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar, conyugal, no podemos dejar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social, (Ivancevich y Matteson, 1989).

La inadecuada interconexión hogar- trabajo genera conflictos psicológicos, fatiga mental, la falta de motivación y disminución de la productividad, así también como un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, los que se presentan dentro del ambiente laboral, inciden en la vida personal del sujeto provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego generando un estrés, posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua, (Peiró, 1993). Cualquier cambio en las rutinas de nuestras vidas como también las bien recibidas puede ser estresante, en términos de la manera en que las percibimos como del aumento en la frecuencia de enfermedad física y muerte que ocurre en todo el año, (Davison y Neale, 2000).

Schwab y Pritchard mencionaron una tipología de hechos estresantes y clasificarlos en base a su duración (es algunas veces más importante que la misma gravedad de la situación, es decir, cuando estamos en una exposición constante a los diversos estresores a corto plazo o experimentamos una situación estresante de larga duración, esto es un inicio para el deterioro del sistema inmunológico), (Ocampo, 1996).

- Situaciones breves de estrés: Son situaciones leves a las que normalmente todo mundo se enfrenta a diario, pueden durar desde algunos segundos unas cuantas horas como máximo, tanto su duración como la influencia

sobre el individuo son de poca importancia, haciendo referencia a Seyle, se habla del estado de alarma que pone en alerta al organismo.

- Situaciones moderadas de estrés: Son hechos que duran desde varias horas hasta algunos días, pueden dar inicio a problemas físicos, siempre y cuando ya exista una predisposición, Seyle se refiere en este momento a la fase de resistencia, debido a la duración en el que el organismo está expuesto al estresor, existe una lucha interna del organismo por afrontar al estresor.
- Situaciones graves de estrés: Son estados de exposición prolongada que el sujeto percibe como amenazadoras o intolerables, su duración es de semanas, meses, años e incluso la persona en ocasiones nunca logra superar una situación de este tipo (la muerte de un ser querido), Seyle hablaría de la fase de agotamiento, en donde el organismo al haber estado expuesto a una prolongada y continua situación de estrés acaba con la energía adaptativa disponible dentro del mismo, (Ocampo, 1996).

2.3.1.5 Estresores grupales: Ivancevich en 1989 identifica los siguientes cuatro factores como estresores grupales:

1.- Falta de cohesión en el grupo:

Raven en 1981, define la cohesión de grupo como la suma de las fuerzas positivas que actúan en todos los miembros del grupo para permanecer dentro de él, por lo cual, nos atraen los grupos con cuyos miembros simpatizamos.

Shaw (1995), postula que la cohesión de grupo se refiere al grado en que los miembros se sienten motivados a permanecer en el grupo. Los miembros de grupos con una cohesión elevada manifiestan más energía en las actividades.

Los miembros del grupo que se sienten atraídos por el grupo, trabajan para alcanzar los objetivos grupales: consecuencia de ello es la mayor productividad de los grupos con mayor cohesión, (Shaw, 1995).

La cohesión de un grupo puede ser un estresor positivo o negativo, si la cohesión es una característica valiosa, su ausencia puede originar una baja en la moral y un desempeño pobre. La falta de cohesión en el grupo puede no ser significativa para algunos empleados; por otro lado, la falta de cohesión en el grupo explica los resultados conductuales en un empleado que desea estrechos vínculos personales, (Ivancevich y Matteson, 1989).

2.- Apoyo inadecuado del grupo:

Shaw (1995) sugirió que la pertenencia a un grupo puede resultar gratificadora por sí misma para el individuo, con independencia de quienes sean los miembros del grupo, las actividades o los propósitos de éste.

Los efectos de los estímulos estresantes en el empleado se reducen cuando otros comparten el estrés. La simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en momentos de estrés es una forma de apoyo grupal, (Ivancevich y Matteson, 1989).

Kahn y Quin postulan que el apoyo grupal puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que está frente a una situación de estrés, (Ramos, 2009).

La falta de recursos es en sí misma, un estresor para algunos individuos. No todos los empleados prefieren o valoran el apoyo grupal, algunas personas no experimentan la sensación de disminución de estrés por el apoyo emocional que le brindan los compañeros de trabajo, por otra parte, para aquellos empleados que necesitan ayuda emocional, el apoyo del grupo puede significar un elemento potencial de estrés, (Ivancevich y Matteson, 1989).

3.- Conflicto intra e intergrupales:

Raven (1981) denomina al conflicto como una relación en la que las personas son negativamente interdependientes respecto a las metas, los medios o ambos, de los fines del grupo.

Hammer y Organ en 1978 definen tres categorías en el conflicto intragrupal, (Ramos, 2009).

- 1.- El conflicto de roles: Cuando las expectativas de dos o más posiciones ocupadas por una persona son incompatibles.
- 2.- Conflicto de asuntos: Implica un desacuerdo entre los miembros del grupo ante la solución de un problema. El desacuerdo puede ser causado por diferentes percepciones, niveles de experiencia, valores personales o fuentes de información.
- 3.- Conflicto de interacción: Se refiere cuando una parte culpa a otra de un suceso o de frenar los recursos necesarios para lograr el fin del grupo.

El conflicto intergrupalo es inevitable en las organizaciones debido a que cuando los grupos dependen de uno y otro para llevar a cabo las tareas, existe un área potencial para el conflicto.

2.4 Diferencias Individuales y Vulnerabilidad al estrés:

No todos los estresores provocan una respuesta en todas las personas, ni el mismo estresor provoca siempre una respuesta en la misma persona, ya que depende en gran medida de la percepción del individuo y su capacidad de afrontamiento, así como de la influencia de diversos moderadores de diferencias individuales (personalidad, rasgos, edad, sexo, etc.) sobre ellos.

Se han propuesto las siguientes características como principales modificadores de la percepción del estrés, (Ivancevich y Matteson, 1989).

Diferencias cognitivo/ afectivas:

- Nivel de necesidades:

Las necesidades y motivos individuales son, además de las características personales, el segundo tipo de influencias más importantes en el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

Murray menciona que una necesidad es un estado de déficit o exceso de estimulación que inicia y dirige la conducta hacia una meta, creando un estado de tensión en la persona que al satisfacerla produce una reducción de la misma. La función de estas necesidades psicológicas es la de motivar al ser humano a dominar su entorno. Se ha propuesto que entre las necesidades o motivos de mayor importancia, como moderadas del estrés, en el esquema de las organizaciones son aquellas que se relacionan con el éxito y los logros, estas son lo que McClelland denominó necesidad de logro, (Ivancevich y Matteson, 1989).

Las personas en las que es intensa la necesidad de logro se describen como ambiciosas, arribistas y buenos peleadores, aunque tienden a crear condiciones de sobrecarga de trabajo y dada su orientación pueden generar estresores extraorganizacionales como resultado de su excesiva atención a los asuntos de trabajo. En general, aumenta la probabilidad de experimentar estrés entre más fuerte sea la necesidad de logro, mayor será la probabilidad de que el sujeto se demande más a si mismo en su actuación. Sin embargo, la misma característica que tiene la probabilidad de producir estresores adicionales para estos individuos, también reduce la probabilidad de una respuesta negativa al estrés pues la satisfacción intrínseca y el sentido de cumplimiento que tienen al lograr la realización de muchas tareas difíciles anulan el efecto negativo potencial de ese estresor y las consecuencias pueden ser positivas, como el impulso e incremento de la motivación, (Ivancevich y Matteson, 1989).

- Autoestima:

Una autoestima alta produce mayor confianza, lo que permite al individuo una mayor habilidad para manejar satisfactoriamente las diferentes situaciones que se le presenten. Por ejemplo, armadas con un sesgo egoísta, algunas personas tienden a filtrar la información negativa entrante de modo que quede distorsionada en una dirección positiva. Inversamente, los bajos niveles de autoestima pueden facilitar los efectos nocivos del estrés. También hay una relación negativa entre la

autoestima y los factores de riesgo de padecimiento cardiaco de las coronarias en muestras ocupacionales. (Ivancevich y Matteson, 1989)

- Ansiedad:

Se conceptualiza en dos diferentes formas (Spielberger, 1972), como un estado emocional que resulta cuando un estresor se interpreta como requiriendo evitación y algún tipo de daño se anticipa. El estado de ansiedad es transitorio por naturaleza y puede variar en intensidad.

El rasgo de ansiedad se refiere a la predisposición individual hacia la ansiedad. Así, el rasgo o característica ansiedad se puede describir como una susceptibilidad a responder a situaciones percibidas como amenazadoras con un incremento en el nivel del estado de ansiedad. Por ejemplo, el tiempo para realizar una tarea, se incrementa bajo estrés en grupos tanto de alta como baja ansiedad, sin embargo, un grupo con mayor ansiedad exhibe más cambios en cuanto al desempeño, necesitan más tiempo para completar la tarea y cometen mayor número de errores.

- Tolerancia a la ambigüedad:

Es una característica del individuo que se piensa, modera la respuesta de estrés. Se ha vinculado la ambigüedad con estados de depresión, una reducción en la autoestima, disminución en la satisfacción con la vida y el trabajo, niveles más bajos de motivación en el trabajo e intenciones expresas de abandonarlo. Un individuo con baja tolerancia a la ambigüedad muy probablemente percibirá mayor estrés en las situaciones antes mencionadas, lo que contrariamente sucedería con individuos que tienen alta tolerancia a la ambigüedad, (Vázquez, 2009).

- Locus de control:

Se refiere a la percepción de los individuos sobre el grado en el que el control de los estímulos externos reside dentro o fuera de ellos. Quienes tienen un locus de

control interno piensan que pueden controlar su destino, quienes tienen un locus de control externo piensan que su vida está controlada por fuerzas externas. Por ejemplo, la evidencia señala que las personas con locus de control interno piensan que su empleo provoca menos estrés, a diferencia de los que tienen un locus de control externo (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1989). Ante una situación parecida de estrés, las personas con un locus de control interno piensan que pueden tener un efecto importante en los resultados y actúan para tener el control de los hechos, sin embargo, es probable que las personas con un locus de control externo sean pasivas y estén a la defensiva. En lugar de hacer algo para reducir el estrés, cederán, por lo cual es más probable que se sientan indefensas en situaciones estresantes

- Tipo de personalidad:

Existen dos tipos de personalidad, (Davidoff, 2001).

- Las personas con personalidad tipo A: Se caracterizan por un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo, son ambiciosas y agresivas, siempre deseosas de nuevos logros, luchan contra el tiempo, siempre tienen prisa, son hostiles, aunque se las arreglan para encubrir tal actitud, su hostilidad y agresividad la utilizan para competir con otros, particularmente en su trabajo. Por las mismas características de su conducta, tienen mayores posibilidades de exposición a ciertos estresores, con lo que van disminuyendo su resistencia al estrés al negarse al relajarse.
- Las personas con personalidad tipo B: Presentan rasgos muy diferentes, no tienen la urgencia del tiempo, no necesitan exhibir o hablar de sus logros, a menos que la situación lo requiera, no tratan de demostrar ser superiores, son capaces de relajarse sin tener sentimientos de culpa; llevan una vida normal y sin tantas tensiones en todos los aspectos de su vida y de su trabajo.

Las personas tipo B pueden trabajar tan duro como las de tipo A, estar en ambientes productores de estrés y no sufrir o apenas sentir los efectos nocivos de éste, (Robbins, 1994).

- Edad:

Hay tres tipos de edad: La cronológica (Tiempo transcurrido desde el nacimiento), la fisiológica (Grado de deterioro experimentado por el organismo) y la psicológica (Mental), ya que periodos prolongados de intenso estrés, aceleran el proceso de envejecimiento.

La relación entre edad- estrés está en función de las experiencias que tienden a estar asociadas a ella, las más significativas son aquellas relacionadas con las etapas de la carrera, (Schein, 1982), cada una de ellas corresponde a diferentes grupos de edades, en las que se encuentran la mayoría de las personas que pasan por determinada etapa. Cada etapa tiene objetivos diferentes y el individuo trata de satisfacer diferentes necesidades, hay distintos estresores que tienden a ser más prominentes en cada una de ellas. Por ejemplo, para una persona en progreso de su carrera la sobrecarga de trabajo se percibiría menos estresante que para una que está en un periodo de mantenimiento, la falta de retos o desafíos vendría siendo un estresor mucho más potencial durante la etapa de progreso que durante una etapa de inicio, (Ivancevich y Matteson, 1989).

- Sexo:

Dependiendo del rol que juega cada género, cada individuo va a responder de manera diferente al estrés, pero en la mayor parte de los países occidentales el papel de la mujer ha cambiado en forma radical; las necesidades económicas combinadas con la influencia de los movimientos de defensa de la mujer las han impulsado y alentado hacia la vida activa profesional a aspirar a escalar los peldaños de las organizaciones, así como, a hacer carrera (y a no tener un salario complementario al de los maridos o compañeros). Sin embargo al trabajar en un mundo dominado por los hombres, las mujeres empleadas en empresas se encuentran bajo presiones y tensiones en el sitio de trabajo muy superiores a las de sus colegas masculinos. Además de las fuentes de estrés originadas en la familia

y sus hogares, las mujeres de empresa tienen problemas específicos: tensiones inducidas por el papel de la mujer en la organización, sentimientos de aislamiento, tensiones causadas por los prejuicios sexuales, discriminaciones por parte de sus colegas masculinos, frustraciones debidas al clima y la cultura organizacional.

Las mujeres están sujetas a dos grandes categorías de estrés: no relacionado con su identidad biológica y el otro a su ejercicio profesional, (Witkin, Lanoil, 1985). Se ha encontrado que a nivel individual, las mujeres de trabajo presentan un comportamiento tipo A más frecuentemente que los varones profesionistas y adoptan un estilo de mando más rígido cuando ejercen autoridad, (Vázquez, 2009).

- Educación:

Los individuos con diferentes niveles educativos tendrán diferencias en cuanto a sus experiencias y por consiguiente su manera de responder al estrés será diferente, siendo esta una variable moderada del estrés, (Ivancevich y Matteson, 1989).

- Estado físico:

Las personas que se encuentran en muy buenas condiciones físicas y de salud, resistirán mejor los efectos nocivos del estrés en comparación con las personas no tan sanas. Un medio eficaz para disminuir los efectos del estrés es mediante el ejercicio físico, ya que de esta manera se mejora el estado de salud del individuo sobretodo en hombres adultos.

- Ocupación:

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) ha distinguido ocupaciones como alto estrés y ocupaciones con bajo estrés, (Robbins, 1994).

Los empleados activos ejercen mucha presión para el rendimiento, pero dejan bastante margen para la solución de problemas, los horarios suelen ser largos, pero en parte están a discreción del empleado. Los empleados de poca tensión no imponen grandes demandas a las personas y les conceden un espacio mayor para tomar decisiones. Los empleados pasivos combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender o tomar decisiones, no son innovadores. Los empleados de gran tensión implican mucha presión para rendir y poco margen para la toma de decisiones, suelen tener horarios largos, requieren que se sigan procedimientos rígidos y no tienen mucho espacio para tomar descansos o tiempo libre para las necesidades personales. Las personas en empleos con mucha tensión registran los porcentajes más altos en cantidad de enfermedades, el riesgo de enfermedad para estas personas es entre el doble o el cuádruple que para otras, independientemente de todos los demás factores de riesgo.

- Ajuste ocupacional:

Independientemente de si se desempeña una ocupación con alto o bajo nivel de estrés, la adaptación modera su experiencia. Cuando el ajuste ocupacional, es decir, la correspondencia entre habilidades, necesidades, objetivos de un individuo, los requisitos y oportunidades de la ocupación elegida se maximizan, será menor el estrés, (Vázquez, 2009).

2.5 EL ESTRÉS EN LA EMPRESA.

Un entorno especialmente relacionado con el estrés es la empresa. La razón es que es éste un lugar en que existe un conflicto permanente entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión sobre los empleados, directivos y empresarios para dedicar más tiempo, dinero a fin de conseguir los resultados, tomar decisiones, cambiar para innovar, etc. Y esto no es nada

cómodo para la naturaleza humana, que reacciona con una gran variedad de síntomas derivados del alto grado de estrés que puede alcanzar.

La comunidad empresarial suele reaccionar de forma sintomática a la presión diaria para ser más productiva, más eficaz y a la necesidad permanente de cambiar e innovar para adaptarse más al entorno. Por ello, las instituciones oficiales, privadas y las empresas más avanzadas han empezado a estudiar este fenómeno, existe el sentido de que hay que conseguir formas de trabajo más colaborativas y participativas en las que se analice conjuntamente con especialistas normalmente externos (profesionales del coaching de la empresa, psicólogos, etcétera) el proceso de análisis de la realidad empresarial, la toma de decisiones, la mejora de procesos, involucrando a todos los responsables de la toma de decisiones y de la ejecución para mejorar su nivel de control sobre su entorno, reducir el estrés, trabajar mejor y más eficazmente.

Pero no sólo es una tarea relacional o humana. Los profesionales externos también tienen que tener profundos conocimientos empresariales, para entender, orientar los procesos reales comerciales y financieros. El ejemplo típico es que si una fábrica está mal organizada se produce un gran estrés entre sus componentes, no vale sólo con escuchar y atender a los trabajadores: también es necesario que se tomen las decisiones necesarias para que mejoren los procesos básicos, y con ello se liberen las energías

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

2.5.1. Factores Psicosociales en el Trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a

las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

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

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral, 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, 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 trabajadores.

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.

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.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación:

Desempeño Profesional	Dirección	Organización y Función	Tareas y Actividades	Medio Ambiente de Trabajo	Jornada Laboral	Empresa y Entorno Social
Trabajo de alto grado de dificultad.	Liderazgo inadecuado	Prácticas administrativas inapropiadas	Cargas de trabajo excesivas	Condiciones físicas laborales inadecuadas	Rotación de turnos	Políticas inestables de la empresa
Trabajo con gran demanda de atención	Mala utilización de las habilidades del trabajador	Atribuciones ambiguas	Autonomía laboral deficiente	Espacio físico restringido	Jornadas de trabajo excesivas	Ausencia de corporativismo
Actividades de gran responsabilidad	Mala delegación de responsabilidades	Desinformación y rumores	Ritmo de trabajo apresurado	Exposición a riesgo físico constante	Duración indefinida de la jornada	Falta de soporte jurídico por la empresa
Funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas,	Relaciones laborales ambivalentes	Conflicto de autoridad	Exigencias excesivas de desempeño	Ambiente laboral conflictivo	Actividad física corporal excesiva	Intervención y acción sindical
Exigencia de decisiones complejas	Manipulación o coacción del trabajador	Trabajo burocrático	Actividades laborales múltiples	Trabajo no solidario		Salario insuficiente

Cambios tecnológicos intempestivos	Motivación deficiente	Planeación deficiente	Rutinas de trabajo obsesivo	Menosprecio o desprecio al trabajador		Carencia de seguridad en el empleo
Ausencia de plan de vida laboral	Falta de capacitación y desarrollo del personal	Supervisión punitiva	Competencia excesiva, desleal o destructiva			Subempleo o desempleo en la comunidad
Amenaza de demandas laborales	Carencia de reconocimiento		Trabajo monótono o rutinario			Opciones de empleo y mercado laboral
	Ausencia de incentivos		Poca satisfacción laboral			
	Remuneración no equitativa					
	Promociones laborales aleatorias					

Cuadro No. 3. Factores psicosociales que condicionan la presencia de estrés laboral.

Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del trabajador, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo. Sin embargo, sería casi imposible además de muy costoso, tratar de medir el estrés laboral en los trabajadores utilizando determinaciones químicas cuantitativas de laboratorio o de evaluaciones clínicas del daño orgánico producido por el estrés, por ello se emplean otro tipo de herramientas más viables, cuya validez y confiabilidad han sido debidamente comprobadas.

Las técnicas de medición del estrés incluyen diversas encuestas y escalas tales como: la auditoria del estrés de Boston, el Inventario de estados de angustia de Spielberg Gorsuch y Lushene, el cuestionario LES de T.H. Holmes y R.H. Rahe, la valoración del estrés de Adam y otros instrumentos similares que hacen posible la cuantificación del estrés y sus efectos sobre los trabajadores.

2.5.2 Estrés y Actividad Profesional

Al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinada ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:

Trabajo apresurado:

- Obreros en líneas de producción mecanizadas

Sin embargo, hacen falta estudios formales que permitan establecer con mayor precisión las variables participantes, correlaciones correspondientes, a efecto de poder determinar los porcentajes y mecanismos de participación de los agentes estresantes que ocasionan las diferentes enfermedades que inciden notablemente sobre estos grupos de trabajadores.

2.6 ESTRÉS EN EL TRABAJO

En el contexto laboral muchas personas encuentran una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo, gran parte del estrés experimentado en nuestra sociedad, se origina en él, las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona, afectan los estresares, el estrés en tal ámbito, su vida laboral y no laboral se entrelazan son interdependientes.

Consistentes con Lazarus, la mayoría de las ideas actuales sobre el estrés laboral incorporan la idea de una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos, a conductas insanas y finalmente a la enfermedad, (Vázquez, 2009), esta definición enfatiza que: El estrés laboral es un proceso interactivo que implica los efectos combinados de las características individuales, por un lado los estresares físicos y psicosociales que se encuentran en el ámbito laboral, los efectos psicológicos del estrés laboral incluyen tanto distrés (por ejemplo, ansiedad, insatisfacción laboral)

como cambios laborales, la exposición continua a condiciones laborales adversas puede llevar a problemas médicos y psicológicos crónicos.

2.6.1. ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Edwards en 1992 define al estrés laboral como la discrepancia entre el estado de cosas que el empleado percibe y lo que éste desea, siempre que el grado de discrepancia se considere importante para el propio empleado, (Vázquez, 2009).

El estrés en el trabajo afecta el desempeño del empleado. Mediante los estresantes potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones, tanto en conocimientos, como en habilidades, en productividad, es el grado en el que el trabajador se especializa más y conlleva un estrés laboral, en el manejo de maquinas es más fácil la utilización; entonces, la obsolescencia humana se vuelve un desafío mayor que la obsolescencia mecánica, (Ivancevich y Matteson, 1989).

Buendía en 1998 propone cuatro razones para el aumento del estrés laboral:

- 1.- Los empleados tecnológicos han producido labores que han tendido a incapacitar a sus trabajadores.
- 2.- El incremento del nivel educativo de los trabajadores y la falta de acceso a trabajos de más capacitación.
- 3.- No se han diseñado empleos que permitan niveles razonables de utilización de las capacidades de los trabajadores.
- 4.- El reducido número de intervenciones para bajar los niveles de estrés laboral.

Fontana en 1992 identifica los efectos del estrés laboral en tres divisiones, en conjunto las dimensiones de estos efectos provocan el ausentismo, la rotación de personal y accidentes de trabajo debido a la insatisfacción laboral que presenta el trabajador, las cuales son:

Efectos cognoscitivos del estrés excesivo	Efectos emocionales	Efectos conductuales generales del estrés excesivo
a) Decremento del periodo de la concentración y atención. b) Aumento de la distractibilidad. c) Deterioro de la memoria a corto plazo y largo plazo. d) La velocidad de respuesta se reduce. e) Aumento en la frecuencia de errores. f) Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo. g) Perdida de la objetividad y capacidad crítica.	a) Aumento de la tensión física y psicológica. b) Aparecen cambios de personalidad. c) Aparece depresión e impotencia. d) Pérdida repentina de la autoestima.	a) Disminución de los intereses y el entusiasmo. b) Aumento del ausentismo laboral. c) Aumento en el consumo de drogas. d) Descenso en los niveles de energía. e) Alteración en los patrones de sueño. f) Se ignora la nueva información. g) Las responsabilidades se depositan en los demás. h) Se resuelven los problemas a un nivel cada vez más superficial.

Cuadro No 4. Efectos del estrés laboral en tres divisiones.

Los procesos patológicos que relacionan el encuadre laboral con la aparición de las enfermedades tienen alguna de las siguientes características:

- Los estresores laborales tienden a ser crónicos más que intermitentes o auto-limitados.
- Hay demandas laborales externas, tales como las creadas por máquinas o mecanismos de competición.
- La adaptación o habituación a la situación crónica es difícil y se mantiene alguna forma de vigilancia de manera permanente.
- El fracaso en el cumplimiento de las demandas conduce a drásticas consecuencias (vida, dinero, etc.)
- Existe una contaminación en los efectos de trabajo sobre otras áreas de funcionamiento, por ejemplo la familia, así que el impacto diario de la situación de demanda en el trabajo se mantiene y se acumula amenazando la salud, (Guillen y Guil, 2000).

Maslach en 1977 define el Bornout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y una realización personal reducida que puede ocurrir entre individuos que de alguna manera trabajan con persona. Él considera que el

Bornuot es una combinación de las siguientes características, (Guillen y Guil, 2000):

- Agotamiento emocional sensación de no poder más de si.
- Despersonalización actitud impersonal y negativa hacia los usuarios.
- Falta de realización personal.

Existe una serie de síntomas del estrés asociados en diversas formas, para su mejor comprensión se clasifican en 4 categorías, (Ivancevich y Matteson, 1989).

- Síntomas Fisiológicos: Influye sobre la salud fundamentalmente la salud física, cambios en el metabolismo, aumento en la frecuencia cardiaca y respiratoria, elevación de la presión sanguínea, cefaleas, taquicardias y palpitaciones, dolor precordial, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, crisis asmáticas, alergias, dolores musculares, que suele llevar en estos casos a la muerte.
- Síntomas Psicológicos: Se manifiesta a través de sensaciones de ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, insatisfacción, culpabilidad, irritabilidad, melancolía, baja autoestima, sensación de soledad, rabia, culpabilidad. La ansiedad y la depresión son las alteraciones emocionales más prevalentes, siendo la ansiedad una emoción anticipadora y la depresión una emoción que se produce después del esfuerzo de afrontamiento, también se presenta mal humor, soledad, frustración, vergüenza.
- Síntomas Conductuales: Los síntomas que se relacionan con el estrés incluyen cambios por ejemplo de productividad, ausentismo y rotación laboral, puede haber una propensión a sufrir accidentes, exceso en el consumo de drogas, consumo excesivo de bebidas alcohólicas, tabaco, excesivo consumo de alimentos, falta de apetito, habla rápida, agitación, problemas de insomnio, tener arranques emocionales, conducta impulsiva, risa nerviosa, inquietud.
- Síntomas Organizacionales: Cambios en el nivel de reproductividad, ausentismo, rotación de personal, relaciones laborales pobres, propensión

a accidentes, clima organización raquíptico, insatisfacción laboral, incapacidad para tomar decisiones.

2.7 ESTRÉS LABORAL Y PSICOTRASTORNOS

Se plantea hacer el uso del concepto psicotrastorno, trastorno psicológico, psicoalteración mental para referirnos al fenómeno de la enfermedad mental, quedando incluidas bajo esta dominación de psicotrastornos las alternativas psicógenas, aquellos trastornos de origen estrictamente psíquico (en las cuales no hay daño biológico), e incluso aquellas alteraciones de determinación social.

Partiendo de que toda enfermedad mental es un psicotrastorno, pero no todo psicotrastorno es una enfermedad mental, ya que no es lo mismo atender una psicosis maniaco-depresiva originada por una disfunción de la bioquímica de los neurotransmisores, el caso de una neurosis depresiva debido a un accidente de trabajo, ocasionando la incapacidad del trabajador parcial o total.

2.7.1. PSICOTRASTORNOS Y EL TRABAJO

Todavía en muchos la idea parcial de que las enfermedades y psicotrastornos originados por el trabajo se reducen a los riesgos clásicos del ambiente de trabajo: sustancias químicas, temperatura, ventilación, humedad, esfuerzo físico, también repercuten en la subjetividad del trabajador todas aquellas condiciones derivadas de la organización y división del trabajo; turnos monotonía, repetitividad, supervisión, sobre carga de trabajo, la descalificación del mismo, el contenido de las tareas a realizar, estrés o ansiedad por temor a los accidentes y demás riesgos a los que esta expuesto, o temor a la pérdida del empleo entre otros muchos.

El proceso Salud – enfermedad presenta un dirección multi- causal y que los psicotrastornos no están exentos de ello. De acuerdo con esto para que se presente una alteración se combinan una serie de factores como los que mencionamos antes.

En términos generales hablar de psicotrastornos y trabajo nos permite particularizar en aspectos propios de los distintos patrones de alteración mental y las distintas formas de organización del trabajo ya que, como se sabe, el trabajo se realiza desde la manufactura hasta los procesos de automatización de mayor complejidad, pasando por el maquinismo; lo cual ha llevado a los investigadores a tratar de relacionar el trabajo con diferentes enfermedades psicológicas y sobre todo en lo referente a la automatización, para disminuir la monotonía y sus consecuentes repercusiones a la salud mental de los trabajadores, (Ramos, 2009).

La aparición de psicotrastornos es la vivencia subjetiva o interiorización por parte del trabajador de sus condiciones de trabajo, cuando las tareas son fragmentadas, y existe una descalificación de las mismas, surge en el trabajador un sentimiento de insatisfacción que con el tiempo se traduce en frustración y desvalorización de la propia personalidad; el trabajador se considera un sujeto sin valor, inferior o rechazado, lo que contribuye a la desintegración de la personalidad, orillando a su vez, a la alteración de su vida relacional, al aislamiento o a la búsqueda de un refugio en la adicción a las drogas o al alcohol, entre otros, (Ramos, 2009).

Las fuentes más importantes de psicotrastornos son:

- Trabajo excesivo o insuficiente: El trabajo excesivo es un agente estresante es de naturaleza cuantitativa o cualitativa o están relacionados con componentes disfuncionales, el exceso de trabajo y un consumo mayor de cigarros, factor considerado como uno de los síntomas de enfermedad coronaria, como también se relaciona con síntomas tales como reducción de la autoestima y refugio en el alcoholismo. El trabajo insuficiente es otro agente estresante, relacionados con ambientes donde el trabajo es repetitivo, poco estimulante y rutinario (en las líneas de ensamble), el aburrimiento y la falta de inversión psíquica en el trabajo pueden disminuir la capacidad de reacción de los trabajadores y empleados en situaciones de urgencia o imprevistos, (French y Caplan, 1973).

- Peligro físico: Es una fuente de estrés presente en las profesiones de alto riesgo como son bomberos, soldados, policías, mineros parecen ser personalidades débilmente emotivas, con dificultad para establecer relaciones personales durables y poco ajustados a los valores, convencionales dominantes, esos rasgos de carácter les permite guardar una distancia en las relaciones interpersonales, lo que facilita superar pruebas tan temidas, como son la muerte o las heridas graves de sus colegas durante sus peligrosas actividades profesionales, (French y Caplan, 1973).
- Adaptación persona - ambiente: En el caso de inadaptación, aparecen ciertos síntomas tales como ansiedad, depresión, descontento y enfermedades somáticas. Por esto la satisfacción en el trabajo es muy importante en la relación persona / ambiente, es decir, en la adaptación de las características psicosociales de un individuo a las condiciones laborales y su ambiente.

Sin embargo hay ciertas características dadas para el comportamiento y el proceso de estrés en las empresas como la motivación y las asociaciones que la acompañan para el desarrollo adecuado del empleado.



Imagen No 3. Psicotrastornos y Trabajo.

CAPITULO 3

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

En este capítulo se hace claro que comprender y motivar a los empleados es el punto central. Considerando que toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo detrás de ella; vamos a estudiar en esta sección el concepto de motivación, todo aquello que lo emerge la conducta. La motivación, representa algo semejante a un motor que impulsa al organismo.

La motivación proviene del interior, es el resultado de las perspectivas, necesidades, metas de una persona, la motivación como la disposición de individuos y grupos, influidos por necesidades y percepciones, a esforzarse por alcanzar una meta. En las organizaciones que disfrutan de una gerencia bien informada, se trata de integrar las necesidades y las metas de los individuos con las necesidades y metas de la organización, (Pimentel, 2002).

Los antecedentes de motivación laboral se dio a la llegada de la industrialización y la desaparición de los talleres artesanos a principios del siglo XVIII trajo consigo una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral, un descenso de la productividad y un aumento de la desmotivación de los trabajadores.

Para remediar esta situación era necesario encontrar el modo de conjugar los intereses de la empresa y de los trabajadores. Sin embargo, no sería hasta 1920 cuando naciera la Organización Internacional del Trabajo (OIT), institución gracias a la cual empezó a cobrar importancia el bienestar de los trabajadores y se comenzó a legislar al respecto.

Por otra parte, a mediados del siglo XX surgieron algunas teorías que estudiaban la motivación y, a partir de entonces, se empezó a relacionar la motivación del trabajador con su rendimiento laboral y su satisfacción personal. Las conclusiones

de estos estudios señalaron que un trabajador motivado es más eficaz y más responsable y, además, genera un equilibrio en el clima laboral.

A partir de entonces, las empresas decidieron analizar qué buscan las personas en el trabajo, cuál es su escala de necesidades, qué deseos conscientes o inconscientes, quieren satisfacer, cuáles son sus intereses, con qué trabajos se sienten más identificados, etc. El fin último de estos análisis era conseguir que el trabajador se sintiera realizado como persona y como trabajador mediante la función que desempeñara dentro de la empresa.

La importancia que en la actualidad las empresas conceden a la motivación del trabajador se percibe por el esfuerzo y los recursos que estas invierten en realizar encuestas, estudiar el nivel de satisfacción de sus empleados, así como por la formación que dan a los directivos con el fin de proporcionarles recursos para motivar a sus trabajadores.

3.1 MOTIVACION

La motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación concreta.

La palabra motivación se deriva del vocablo latino moveré, que significa mover. De acuerdo a la OMS Motivación es el deseo consciente o inconsciente de alcanzar una meta, (Raija, K. 1973).

Otras definiciones de motivación:

Dessler lo considera como un reflejo del deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades.

Jones la ha definido como algo relacionado con: la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene y con el tipo de reacción subjetiva que esta presente en la organización mientras sucede esto.

Stephen Robbins publica la siguiente definición de motivación: Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual, (Robbins, S, P. 2004).

El empeño por un trabajo de calidad y en cantidad, por la seguridad, la eficacia en los costos, el cumplimiento de las normas y procedimientos de la compañía y la puntualidad son importantes aspectos de la motivación.

Para Westwood en 1992, la motivación tiene algunas características específicas, (Pimentel, 2002):

- La motivación es un estado interno que experimenta el individuo, aunque factores externos, incluidas otras personas, pueden influir en el estado motivacional del sujeto, este se desarrolla dentro de él y es singular.
- Estimulo o impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar el objetivo deseado.
- El sujeto experimenta un estado motivacional de una forma tal que da origen a un deseo, intención o presión para actuar.
- La motivación tiene un elemento de elección, intención o deseo. Es decir, la persona que experimenta un estado de estimulación (provocada en el plano externo o interno), responde eligiendo actuar de una manera y con una intensidad que ellos determinen.
- La acción y el desempeño son una función, por lo menos en parte, de la motivación, por lo tanto, es muy importante en nuestra habilidad para prever y comprender las acciones y el desempeño.
- La motivación tiene diversas facetas, se trata de un proceso complejo con diferentes elementos y la posibilidad de muchos determinantes, opciones y resultados.
- Los individuos difieren en términos de su estado motivacional y de los factores que influyen en el mismo.

- El estado motivacional de una persona es variable; es distinto a lo largo del tiempo y las situaciones.

Otro enfoque es el de Warr en 1985, analizó lo que denominó y clasificó como razones para la acción como sinónimo de motivación o impulso, (Pimentel, 2002):

- Conveniencia intrínseca de un efecto inmediato que se puede considerar hedónicamente satisfactoria, óptimamente emocionante o compleja, es posible que las personas se sientan motivadas a evitar el resultado tanto como a lograrlo.
- Conveniencia intrínseca de efectos consecuentes en el sentido de que el valor de determinado acto se mide, con base en la conveniencia de los acontecimientos emanados del mismo.
- Comparación social entre lo que las personas poseen y aquello que desean además de la forma en que se comparan con otros con un motivado, por que la evaluación de la satisfacción depende del grado aparente de satisfacción de otras personas con ellas.
- Presiones sociales por parte de otras personas (publicistas, modelos, grupo de presión) para actuar de determinada manera o buscar determinadas recompensas.
- Las tendencias en los niveles respiración pueden cambiar (a lo largo del proceso de adaptación, a medida que las investigaciones se difunden y es más fácil el acceso a ellas, las personas se adoptan a las mismas y buscan más recompensas).
- La probabilidad percibida de éxito resulta importante por que si es elevada la gente se sentirá motivada a trabajar para su consecución, mientras que si es baja será mucho menos motivadora.
- Los hábitos no deberán ser dejados a un lado puesto que las rutinas regulares, los estilos de atribución influyen en la intensidad, el contenido de los deseos y los actos.
- Otros deseos y actos, como el deseo de satisfacer las necesidades de autoestima, pueden ser un motivador poderoso.

3.2 MOTIVACIÓN INTRINSECA Y EXTRINSECA

La motivación intrínseca es aquel comportamiento que manifiesta un individuo por las experiencias placenteras que se asocia con el comportamiento mismo. Los empleados que están intrínsecamente motivados sienten satisfacción por hacer su trabajo. Esta satisfacción proviene de varios factores, como el gusto de terminar trabajo, el sentimiento de culminar una realización, vencer los desafíos, etc.

La motivación extrínseca no se da por el proceder en sí, sino por las consecuencias que se asocian con él. Entre estas se encuentran el sueldo, prestaciones, seguridad en el trabajo y condiciones laborales.

El vinculo entre motivación y desempeño

Como se muestra en la figura, las capacidades y habilidades de un individuo también influyen sobre su desempeño.



Cuadro No 3. Factores que afectan al desempeño en el trabajo.

Un empleado poco motivado y con habilidades excepcionales puede ser capaz de superar a otro trabajador más motivado y con menos habilidades. Del mismo modo, el desempeño de un empleado depende principalmente de lo que llamamos apoyo organizacional.

3.2.1 MOTIVACIÓN ADQUIRIDA

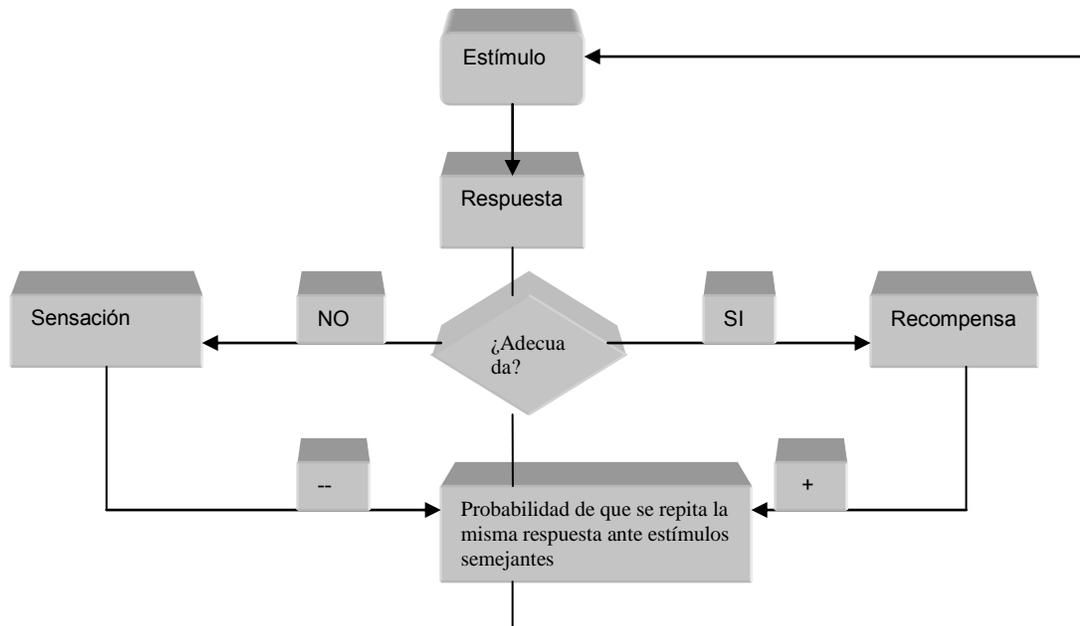
Algunos tipos de conducta son totalmente aprendidos; precisamente la sociedad va moldeando en parte la personalidad; nacemos si, con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico; pero, además, la cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades (ejemplo; en nuestra cultura es importante usar el cuchillo, el tenedor, las servilletas; hay que sentarse de cierta manera, etc., para satisfacer la urgencia de alimento). De ninguna manera comemos con los dedos cuando vamos a un restaurante muy lujoso.

El mecanismo por el cual la sociedad enseña a sus miembros la forma de comportarse es la siguiente a muy grandes rasgos:

- a) Se presenta un estímulo (no olvide el lector que este término significa: factor capaz de producir una reacción).
- b) La persona responde ante el estímulo.
- c) Un miembro de la sociedad, con mayor jerarquía que aquel a quien se trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si este es adecuado o no.
- d) En caso positivo, otorga una recompensa (incentivo o premio); si la juzga inadecuada, proporciona una sensación de escalofríos, o sudoración (castigo). La recompensa debe ser apropiada al individuo que se trata de enseñar y debe ser dada a un corto tiempo, después que ocurre el comportamiento en cuestión.
- e) La recompensa aumenta la probabilidad de que el futuro, ante estímulos semejantes, se repita la respuesta premiada. Cada vez que esto sucede ocurre un reforzamiento y, por tanto, aumentan las probabilidades de obtener la conducta deseada. Una vez instaurada esa conducta se dice que ha habido aprendizaje. La recompensa transmite una información: dice a la persona que se trata de aprender que sus respuestas son las esperadas. Muchas veces, el simple hecho de que esta se dé cuenta que esta aprendiendo, es un

incentivo en si mismo. A veces, también la ausencia de castigo puede tomarse como una recompensa.

- f) El castigo es menos efectivo; parece que la información que transmite no es específica; dice que la respuesta no es la esperada, pero no dice por que. Sin embargo, disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes.
- g) El aprendizaje, entonces, consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta.



Esquema No 3. Esquema de un proceso de aprendizaje.

El aprendizaje puede afectar incluso la percepción de los estímulos. Después de haber aprendido algo, ya no vemos el mundo con los mismos ojos (ejemplo; si ya adolescentes o adultos alguien nos propone arrebatarnos a un niño su golosina, esa idea nos repugnará. Cuando de niños tal vez lo hubiéramos hecho).

3.2.2 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO (Ardila, R. 1986)

La actividad motivada implica voluntad por parte de quien la realiza; es decir, existe una causa, una razón o un estímulo que impulsan al individuo a hacer algo voluntariamente.

La motivación es importante para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este ámbito, las empresas tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo. Si el trabajador, gracias a su trabajo, encuentra satisfechas sus propias necesidades, deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.

El trabajo es una fuente de recursos, de actividad, de estímulo, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo, una fuente de realización y crecimiento personal. Casi todo el mundo decide trabajar debido a las recompensas explícitas e implícitas que proporciona, las personas experimentan diferentes niveles y tipos de motivación para trabajar.

Si el dinero es un motivador o satisfactor muy poderoso en el trabajo, hay cuatro razones que explican esta situación:

1.- Adaptación: aunque las evidencias sugieren que las personas se sienten más felices cuando reciben un aumento de sueldo, cuando las favorece la suerte o cuando ganan en la lotería, pronto se acostumbran a su nueva realidad y el efecto se disipa rápidamente.

2.- Comparación: Las personas se consideran ricas en comparación con otras. Sin embargo, al pasar a estratos más elevados, se dan cuenta de que siempre hay gente con más dinero.

3.- Alternativas: Como aseguran los economistas, la utilidad marginal decreciente del dinero significa que cuando más dinero tenga la gente, más valorará otras cosas, como la libertad y la verdadera amistad.

4.- Preocupación: A los niveles más elevados de ingreso se les asocia con el preocuparse menos por el dinero y más por los aspectos de la vida sobre los cuales se tiene menos control (como la realización personal), quizá por que el dinero se le vincula con una sensación de control sobre el destino personal.

El poder del dinero como estímulo es efímero, además, su efecto es menor a medida que la gente se siente más cómoda. El famoso escritor Albert Camus estaba en lo correcto cuando afirmo que era una especie de pedantería espiritual asegurar que las personas podían ser felices sin dinero, por lo tanto, si a los ingresos se les da un valor modesto, se incrementará el de otros beneficios relacionados con el trabajo.

3.3 TEORIAS DE LAS NECESIDADES (Maslow).

Las teorías de las necesidades se basan en la idea de que el propósito de los comportamientos relacionados con el trabajo consiste en satisfacer algunas necesidades, dependiendo del tipo y la calidad de dichas necesidades, la gente tratará de trabajar o dejar de hacerlo para satisfacerlas.

Las necesidades de las personas se pueden organizar de acuerdo con su importancia y una necesidad satisfecha deja de servir como un motivador primario del comportamiento.

Para entender el significado de estos principios, examinemos la jerarquía de las necesidades que se muestra en la figura:



Esquema No 4. Pirámide de necesidades (Maslow).

Teoría de Maslow

Maslow (1954), suponía que las personas tienen cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico, de tal forma que las de nivel inferior deben ser satisfechas antes de que se activen las del siguiente nivel superior. Una vez que satisface una necesidad, se desencadena la siguiente necesidad superior y así sucesivamente.

- *Necesidades Fisiológicas o biológicas:* Son las necesidades básicas del nivel inferior y se refieren a la satisfacción de impulsos biológicos fundamentales, como la necesidad de comida, aire, descanso, ejercicio, abrigo, agua y techo. Para satisfacer estas necesidades básicas, las organizaciones deben otorgar a los empleados un salario que les permita tener condiciones adecuadas de vida (por ejemplo, casa y sustento). Los empleados necesitan suficientes descansos para poder satisfacer sus

necesidades fisiológicas. Las organizaciones pueden ofrecerles instalaciones para hacer ejercicio y mantener una buena condición física, por que esta acción también puede interpretarse como la intención de ayudarlos a conservar la salud atendiendo sus necesidades fisiológicas. Es solamente en situaciones extraordinarias o excepcionales (guerras, desastres naturales, enfermedades epidemias) cuando las organizaciones descuidan este aspecto entre sus empleados. Sin embargo, es posible que los trabajadores de muchas organizaciones en países de Tercer Mundo luchen por satisfacer estas necesidades más primitivas, simplemente por la pobreza relativa de esas naciones.

- *Las necesidades de seguridad:* Se activan solo después de que han sido satisfechas las necesidades fisiológicas. Se refiere a la necesidad de un ambiente seguro, predecible, habitable y tranquilo, sin amenazas físicas o psicológicas. Las organizaciones pueden ofrecer a sus empleados seguros de vida y de gastos médicos, planes de ahorro, pensiones, equipo de seguridad y contratos que les permita trabajar sin temores. Asimismo, los empleos que aseguran la permanencia a largo plazo fomentan la seguridad psicológica. Es evidente que las personas se ven amenazadas (o así lo sienten) por una amplia gama de factores y no se sabe si las organizaciones deben tratar de hacer una distinción entre amenazas a la seguridad reales e imaginarias, serias o muy poco probables, (Furnham, 1992).
- *Las necesidades sociales o de pertenencia:* Se presentan después de las fisiológicas y de seguridad. Se refieren a la necesidad de asociarse (de tener amigos, de aceptación y convivencia con los demás). Las amistades, las relaciones y los compañeros de trabajo ayudan a satisfacer estas necesidades sociales, como fiestas e la oficina, convivencias atléticas, competencias que ofrezcan la oportunidad de satisfacer tales necesidades. Muchas organizaciones invierten considerables sumas de dinero en

instalaciones para que los empleados realicen actividades fuera de sus horarios de trabajo, de tal modo que las personas de la misma organización, pero que permanecen a otras secciones o departamentos, se reúnan, conversen y socialicen. Es muy probable que las necesidades sociales surjan cuando se presenten incertidumbres organizacionales, como la posibilidad de una fusión, quiebra o la ahora común reducción de personal. En estas circunstancias, tal vez los empleados busquen a sus compañeros de trabajo para enterarse de lo que sucede y establecer la mejor forma de aunar esfuerzos para resolver el problema.

A estas tres necesidades juntas (Fisiológicas, de Seguridad y Sociales) se les conoce como necesidades de deficiencia. Maslow creía que si estas no eran satisfechas, las personas no serían sanas, ni en el plano físico ni en el psicológico. A las dos siguientes necesidades del nivel superior se les conoce como necesidades de crecimiento y se dice que su satisfacción ayuda a la gente a crecer y desarrollar al máximo su potencial.

- *Las necesidades de estima, o de ego:* Se refieren al deseo del individuo de sentir respeto por sí mismo y lograr la aceptación de los demás. En esta categoría entran los deseos de alcanzar el éxito, tener prestigio personal y ser reconocidos por los demás. Las empresas suelen ofrecer premios, reconocimientos o banquetes para reconocer los logros sobresalientes. La inclusión de artículos en boletines empresariales, en los que se hable del éxito de un empleado, la asignación de lugares privados de estacionamiento y la colocación de tableros donde se mencionen el nombre del empleado del mes, son ejemplos de lo que se pueden hacer para satisfacer la necesidad de estima. Los títulos rimbombantes de los puestos pueden considerarse como un intento de las empresas por fomentar la autoestima de los empleados. Los factores culturales y subculturales determinan el tipo de recompensas que contribuyen a la autoestima. Estas políticas parecen más populares en los sectores de servicios de bajos

ingresos o en equipos de ventas donde la gente tiene poco contacto con sus compañeros. Todo parece indicar que a la mayoría de las personas en casi todas las organizaciones se les hace difícil satisfacer este nivel de necesidades.

- *Las necesidades de realización personal o de auto-actualización:* Se refiere a la necesidad de crecimiento personal, el deseo de ser todo aquello de que es capaz, de desarrollar el potencial y aprovechar al máximo las capacidades personales. Al trabajar su máxima capacidad creativa, los empleados realizados se convierten en los recursos más valiosos de sus organizaciones. Los individuos que han logrado la realización personal, supuestamente trabajan a su máxima capacidad y representan el uso más efectivo de los recursos humanos de una organización. La definición de la realización personal no es del todo clara y, por tanto, resulta muy difícil llevarla a la práctica, medirla y comprobarla, Son pocos los empleos que ofrecen una perspectiva completa, libre y abierta para que los trabajadores logren la realización personal, (Furnham, 1992).

Maslow concibió las fuerzas dinámicas del comportamiento como carencia y complacencia. La carencia, o falta de satisfacción respecto a una necesidad específica, lleva a su predominio y el comportamiento del individuo se centra por completo en satisfacer dicha necesidad, sin embargo, una vez que sea cubierta, disminuirá su importancia y se estimulará o activará el siguiente nivel superior. Entonces, comenzó con el nivel más bajo, todo el proceso implica una carencia, la cual conduce al dominio, la complacencia y la activación del siguiente nivel.



Imagen No. 4. Estimular a los empleados.

Maslow (1954), estableció algunos puntos clave para su teoría:

- El principio del déficit: Si no se satisface una necesidad, esto provoca tensión y el deseo de actuar. Las necesidades satisfechas no motivan.
- El principio de prepotencia: Cabe destacar que las necesidades se clasifican por jerarquía. Algunas son más importantes, vitales y hay que satisfacerlas antes que otras actúen como estímulo.
- El principio de progresión: La prepotencia de las necesidades sigue la jerarquía. Es decir, primero se deben satisfacer las necesidades fisiológicas, después de las de seguridad, luego las sociales, etc.
- La estructura de las necesidades es abierta: La necesidad fundamental, la de realización personal, implica la lucha por alcanzar el potencial personal percibido. Empero, a medida que crecemos y nos desarrollamos, también cambia la idea que tenemos de nuestro potencial y, por ende, la realización personal plena sigue siendo un potencial, algo que seguiremos tratando de alcanzar, pero al que nunca se llega por completo. Se trata de un mecanismo indispensable, sin el cual las personas no podrían satisfacer todas sus necesidades y dejarían de sentirse motivadas para actuar.

3.4 TEORIA DE MOTIVACION - HIGIENE (Frederick Herzberg)

En la década de los sesenta, la teoría del investigador de Motivación- Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Los factores higiénicos o preventivos (salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción pero no producen motivación satisfacción. Los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. De esta forma, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho.

Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales). Sólo habrá motivación cuando ambas clase de factores estén funcionando adecuadamente.

La gerencia debe tratar, en primer lugar, los factores de insatisfacción como un buen salario, prestaciones, condiciones laborales y la seguridad del trabajo como una base motivacional para prevenir la insatisfacción del empleado. Cuando se elimine la insatisfacción, la gerencia obtendrá mayores resultados por sus esfuerzos de motivación y podrá centrar la atención en las oportunidades que tengan los empleados de realizar un trabajo con responsabilidades, reconocimientos, progresos y estímulos.

Herzberg considera importantes tener presentes los siguientes aspectos:

- 1.- El dinero puede ser un factor de motivación, especialmente cuando esta vinculado con el reconocimiento y los logros.
- 2.- En el caso de algunas personas, especialmente profesionistas, la falta de factores de motivación como el reconocimiento, progreso y estímulos pueden constituir un factor de insatisfacción.
- 3.- Los críticos alegan que hay una tendencia inserta en los descubrimientos de Herzberg, a saber, que cuando a los empleados se les pregunta por algo positivo de su trabajo, mencionan algo que conciernen a su comportamiento, como un

sentimiento de logro, enfrentar un reto de trabajo, etc. En cambio, cuando se pregunta por los factores de insatisfacción, los entrevistados citan factores extrínsecos sobre los cuales no tienen ningún control, como las condiciones de remuneración o de trabajo.

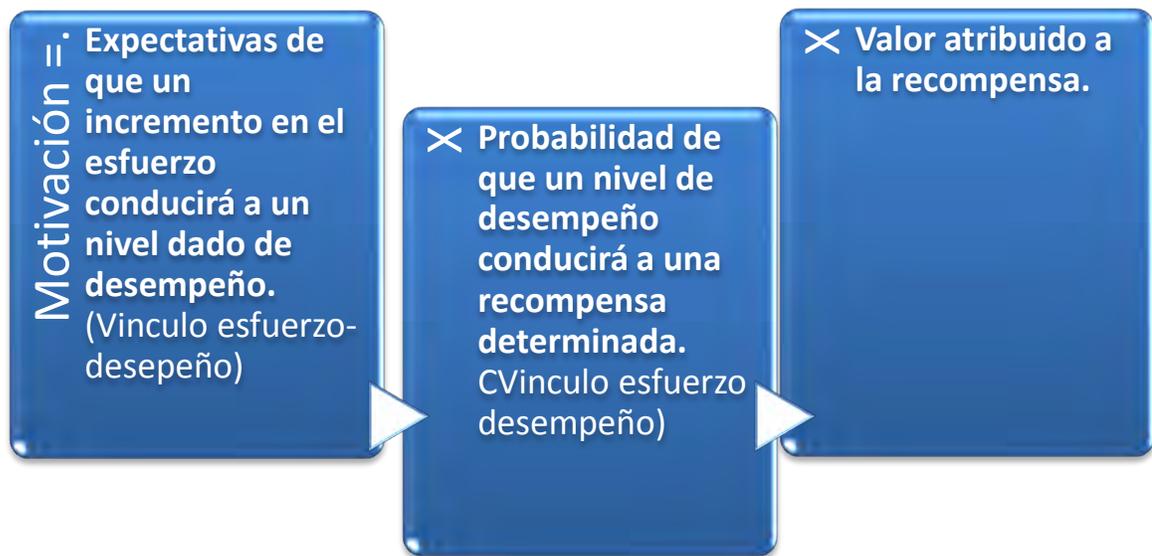
A pesar de estas objeciones, nos parece que la teoría de Herzberg es valiosa como una guía para entender el comportamiento en el trabajo.

3.5 OTRAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN

Revisaremos otras teorías de la motivación con las que hay que estar familiarizado: la teoría de las expectativas, la teoría del establecimiento de metas, la teoría de la equidad y la teoría del reforzamiento.

3.5.1 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS (V.H. Vroom)

Las teorías de Maslow y de Herzberg centran la atención en el individuo y en sus necesidades como factores dominantes en la motivación. La teoría de las expectativas es más dinámica, ya que considera la motivación del individuo como un esfuerzo consciente que comprende la influencia recíproca de tres variables: La expectativa de que el esfuerzo conducirá a un resultado determinado en cuanto al desempeño, la probabilidad de una o más recompensas por el resultado del desempeño y el valor de una recompensa para un individuo. La teoría de las expectativas afirma que buena parte del comportamiento en el trabajo se explica por el hecho de que los empleados determinan por adelantado lo que lograrán con su comportamiento y conceden un valor a los posibles. Algunos escritores llaman a este fenómeno la pauta de conducta de dividendos. En la figura se ilustra la teoría de las expectativas, que fue formulada por Victor Vroom de la Universidad de Michigan.



Esquema No 4. Teorías de las Expectativas

Examinemos ahora el funcionamiento de la teoría de Vroom. Supongamos que el jefe de X le dice. “Si terminas el proyecto antes del plazo, recomendaré que te asciendan al puesto de supervisor. Entiendo que eso significa que hagas algún trabajo difícil sin pago, pero piénsalo y dime tu respuesta”. Aquí aparecen tres factores: Como se muestra en la figura, uno de ellos es la expectativa de X basada en la relación esfuerzo- desempeño, en el sentido de que si ella pone algún esfuerzo adicional, es factible que termine el proyecto para el lunes. El segundo factor es la relación desempeño-recompensa, esto es, la probabilidad de que si realmente termina el proyecto el lunes, será ascendida al puesto de supervisor. En otras palabras, ¿Tendrá él supervisor de María la influencia necesaria para conceder el ascenso? El último factor es el valor que María le dé al hecho de ascender a supervisora. En la teoría de las expectativas, entonces, los tres factores del vínculo esfuerzo-desempeño, el vínculo desempeño-recompensa y el valor de la recompensa se relacionan para determinar la motivación de una persona.

Aplicaciones de la teoría de las expectativas:

- 1.- Contratar personas que cuenten con las habilidades adecuadas.
- 2.- Establecer metas de desempeño claras y reconocibles.
- 3.- Ver que los empleados saben que tienen que hacer.
- 4.- Insistir en la capacitación del empleado y el desarrollo de habilidades.
- 5.- Retroalimentar el desempeño e instruir para fomentar habilidades de los empleados.
- 6.- Hacer que los empleados compartan su conocimiento y experiencia con los demás.
- 7.- Dar a los empleados trabajos o tareas especiales que amplíen sus habilidades.
- 8.- Celebrar el éxito laboral.
- 9.- Recompensar los logros laborales.
- 10.- Fomentar la confianza en las promesas que se hacen, no prometer recompensas que no se pueden dar.
- 11.- Recurrir a las recompensas múltiples como felicitaciones y reconocimientos, conseguir los trabajos preferidos, recibir capacitación especial y asistir a conferencias.
- 12.- Determinar que valoran los individuos como recompensas (económicas, sociales, conocimientos, el aprender una nueva habilidad, etc.) y ponerlo a su alcance.

Observe que de acuerdo con la teoría de las expectativas, el proceso perceptivo desempeña un papel de gran importancia para la maximización de la motivación de un empleado:

- El empleado debe percibir que tiene la capacidad y el apoyo suficiente para lograr el desempeño fijado como meta.
- El empleado debe percibir que si alcanza el nivel de desempeño, recibirá la recompensa.
- El empleado debe percibir que la recompensa es valiosa.

3.6 TEORÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE METAS (Edwin Locke)

Las metas de las tareas, expresadas en la forma de propósitos de desempeño claro y deseable, conforman la base de la teoría del establecimiento de metas de la motivación de Edwin Locke. Las metas son importantes no solamente en el proceso de planeación, sino también como factor motivacional. La premisa básica de Locke es que las metas de las tareas pueden ser muy motivadoras si se fijan de manera adecuada y si se administran correctamente. Las metas del desempeño aclaran las expectativas entre un supervisor y un empleado, entre los trabajadores y las unidades de una organización. También establecen un marco de referencia para la retroalimentación de las tareas y proporcionan un fundamento para la autogestión. En estas formas y en otras afines, Locke considera que el establecimiento de metas es de importancia primordial para mejorar la motivación de los individuos y el desempeño en el trabajo.

3.7 TEORÍA DE EQUIDAD (G. Adams)

La motivación de los empleados también pueden considerarse en términos de con cuánta justicia o equidad piensa un trabajador que se le paga, en comparación con los demás. La teoría de la equidad afirma que cuando las personas se encuentran en situaciones de inequidad o injusticia, se motivan para hacer cambiar sus circunstancias.

Dos factores son los que determinan si una persona se encuentra o no en una situación equitativa. Unos son las aportaciones (insumos), como la habilidad, educación, experiencia y motivación que trae un empleado a la situación de trabajo. El segundo consiste en las recompensas que recibe por su desempeño: sueldo, progreso, reconocimientos o asignaciones de trabajo preferidas. De este modo, podemos pensar en la teoría de la equidad como una comparación entre insumos y productos que responde a este planeamiento: dado lo que apporto a un trabajo en comparación con los que otros aportan, ¿Son justas las recompensas que recibo cuando las comparo con las de ellos? Si se hace esta pregunta y

responde que no, de acuerdo con la teoría de la equidad actuaría de tal modo que se redujera la igualdad. Las opciones son las siguientes:

1.- Tratar de incrementar las recompensas razonando con su supervisor o con otras personas pertinentes, apelando a la alta dirección o presentando una queja.

2.- Disminuir los insumos haciendo menos esfuerzo, tomando descansos más prolongados o cooperando menos.

3.- Si no se puede restaurar la equidad en el trabajo actual, pedir una transferencia o buscar un trabajo con otro patrón.

La teoría de la equidad se ocupa de aspectos organizacionales generales como la remuneración y prestaciones, condiciones de trabajo y progreso. Sin embargo, la teoría también es provechosa para los supervisores. En primer lugar, algunos supervisores se encuentran en una posición idónea para influir en el pago del empleado y en su ascenso si piensan que estos no son equitativos. Segundo, los supervisores pueden recompensar a través de asignaciones de trabajo, entrega de mayores recursos y reconocimientos. En estas situaciones y en otras, el mensaje es claro. Los empleados deben considerar que las recompensas se distribuyen de manera equitativa; de lo contrario, se verán motivados para reducir la inequidad.

3.8 TEORÍA DEL REFORZAMIENTO (B.F. Skinner).

La teoría del reforzamiento usa las recompensas y los castigos que siguen a la conducta como medio de dar forma al comportamiento futuro de un individuo.

La ley del reforzamiento se basa en la ley del efecto, la cual mantiene que los comportamientos que desembocan en consecuencias placenteras tienden a repetirse, mientras que los comportamientos que provocan consecuencias desagradables se evitan. En la medida que en la que un jefe tenga algún control sobre el sistema de recompensas y castigos para los empleados, tiene en su poder la ley del efecto. Supongamos que la asistencia de un trabajador ha sido insatisfactoria en fechas recientes. La teoría del reforzamiento funciona de dos maneras: Se refuerza positivamente (felicitar, premiar) el comportamiento favorable del empleado (Cuando llega a tiempo) motivándolo con ello para que esto se repita o se desalienta el comportamiento desfavorable del trabajador

mediante un castigo (regañándolo, escribiendo una advertencia disciplinaria, asignándole tareas indeseables), para que esto no se repita.

Los defensores de la teoría del reforzamiento positivo insisten que es más eficaz que el castigo para que la gente se comporte de la manera deseada.

Tenemos el caso de una empleada que es castigada por no tratar bien a un cliente. Cuando la empleada que es castigada es llamada a rendir cuentas, quizá no sabe qué tiene que hacer para mejorar. Además, quizá no tiene ganas de escuchar, aunque se le pida. Respondería asociado cliente con castigo, de modo que en adelante evitará a los clientes.

Por otra parte, digamos que un empleado hace algo bien y el jefe le dice: “Me di cuenta de lo paciente y comprensivo que fuiste con ese cliente que pedía un reembolso, y quería felicitarte”. En este caso, es probable que incitemos al trabajador para que se acerque a los clientes y los trate de la misma manera. Los comportamientos específicos (paciencia y comprensión) conducen a recompensas que satisfacen la necesidad de una persona por mejorar su imagen personal.

El reforzamiento positivo, cuando se aplica de manera adecuada, puede ser un motivador muy poderoso. Las organizaciones y sus jefes tienen a su disposición una amplia variedad de reforzamientos potenciales (Aumentos de sueldo, bonos, funciones sociales, excursiones, una noche de paseo, una comida o cena como cortesía del director, un almuerzo para todo el grupo invitado por el director, un día libre o tiempo de descanso, felicitación en persona, felicitación en presencia de los demás, reconocimiento de los compañeros, etc.)



Imagen No 5. Motivación del Empleado, Anexo 3.

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuándo no hay motivación al realizar las labores en la empresa puede originar estrés laboral?

¿El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización, por lo que son reacciones al estrés laboral, sin embargo, se relaciona con la motivación?

4.2 OBJETIVO

Conocer el impacto del estrés en empleados motivados en un Restauran Bar La Barda y en GSI Seguridad Privada.

4.2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer los agentes estresantes y los procesos que llevan a una situación de estrés en los empleados motivados, reconocer las reacciones biológicas, conductuales y psicológicas asociadas a situaciones del estrés laboral.
- Diferenciar las dimensiones de estrés en el empleado motivado, de logro, autodeterminación, necesidades sociales que tienen los trabajadores
- Conocer la relación que existe entre los agentes de estrés en los trabajadores motivados.

4.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo sobre el tema de estrés laboral es un problema en la actualidad en las empresas con respecto a su motivación. Así mismo se presenta con la intención de tener un amplio panorama de Estrés, como las causas que lo

provocan, las consecuencias que le ocasionan, las distintas maneras de salir adelante y cumplir metas para satisfacer las necesidades. Para mantener tal grado de compromiso, esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente, eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización, al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. El Estrés es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con angustias.

El estado de agotamiento emocional y estrés laboral producido por la labor cotidiana, por nuestro trabajo diario, afecta a muchas personas en todo ámbito, tanto psicológico, biológico y físico.

4.4 HIPÓTESIS

El nivel de estrés laboral en los empleados motivados de La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda y la Empresa de GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., en la ciudad de México, D.F., se da en relación directa de acuerdo a los factores de estrés que posee al efectuar su labor en su área de trabajo.

Hipótesis estadísticas:

H0. No existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores de estrés laboral en los empleados motivados de La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda y la empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., de la ciudad de México.

H1. Existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores de estrés laboral en los empleados motivados de La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda y la empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., de la ciudad de México.

4.5 MUESTREO

No probabilístico intencional, porque se seleccionó la muestra en base a la motivación.

4.6 MUESTRA

50 participantes de La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V.

51 participantes de la empresa GSI Seguridad privada de S.A. de C.V.

Criterios de inclusión:

Participantes que hayan mostrado una motivación satisfactoria.

- Hombres y mujeres que tuvieran motivación en el trabajo.

Criterios de exclusión:

- Hombres y mujeres que no quisieron responder dichas preguntas de motivación.

4.7 VARIABLES

- V. I. Empleado motivado
- V.D. Estrés.

4.7.1 DEFINICIÓN DE VARIABLES

CONCEPTUAL:

- **Estrés:** Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción, (Raija, K. 1988).
- **Empleado motivado:** Es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad, (Raija, K. 1973).

OPERACIONAL:

Se encontró debido a las respuestas de los cuestionarios aplicados, en este caso el cuestionario de motivación nos habla acerca de aquellos eventos que propician un incremento en la actividad del empleado; y el cuestionario de estrés que maneja los siguientes factores; Apoyo personal (AP), Apoyo en el trabajo (AT), Apoyo social (AS), Salud mental pobre (SP), Buena salud mental (BS), Estrés en el trabajo (ET), Estrés personal (EP), Estrés social (ES).

4.8 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- No experimental– Trasversal, por que se realizó una sola aplicación.

Tipo de investigación

- Descriptiva- Describe aquellas características que motivan y estresan a los empleados.
- Exploratoria- Describe sus características de los participantes motivados.
- Comparativa- Describe las características de cada una de las empresas.
- Correlacional- La motivación se relaciona con los empleados que tienen Estrés.

4.9 INSTRUMENTO

Cuestionario de 10 preguntas para reconocer la motivación en el trabajo (tiempo aproximado para contestarlo 8 min) (Anexo 1).

Este cuestionario nos proporciono el conocimiento de aquellas personas motivadas, con la finalidad de tener la muestra adecuada para tal efecto.

Dicho cuestionario se obtuvo en función de la teoría donde se habla de motivación en el trabajo de Ardila, Ruben 1986, que evalúa los siguientes indicadores:

- Adaptación.
- Comparación.
- Alternativas.
- Preocupación.
- Dinero (estimulo).

ENCUESTA SWS-SURVEY (Gutiérrez Y Ostermann, 1994) (Anexo 2)

La encuesta SWS-SURVEY (Gutiérrez y Ostermann, 1994) que funciona como un instrumento de diagnóstico prescriptivo. El SWS-SURVEY surgió como una respuesta a la necesidad percibida por los profesionales de la salud mental de países en vías de desarrollo, de la ausencia de un instrumento válido y confiable que obedecería a las condiciones psicosociales de nuestra realidad diferencial.

Siendo este el único instrumento válido en nuestro país y en 20 culturas, para establecer los parámetros de estrés en el que se encuentra el individuo. Los índices de confiabilidad (alfa de Cronbach) en todos los países involucrados fluctuó entre .810 en Rumania a .972, en Hangzhou (China), (Gutiérrez, 1994).

En México, noventa jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS-SURVEY (alfa de Cronbach de .913 a .963), en una muestra de 2,000 personas, los valores de consistencia interna fluctuaron entre .78 a .90 (Gutiérrez, 1994).

El SWS-SURVEY es un instrumento diseñado para evaluar niveles de estrés, apoyos y salud mental en escenarios organizacionales y se basa en un modelo dinámico (Ostermann, 1989) de los defectos combinados del estrés y el apoyo en distintos ámbitos considera variables negativas (de estrés) y positivas (de apoyo) que contribuyen a la salud mental y postula que el estrés consiste en el interjuego de factores en tres áreas: personal, de trabajo y social.

- 1.- El área personal, (Self) se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia.
- 2.- El área Laboral-organizacional (trabajo), involucra la situación proveedora de ingreso.
- 3.- El área Social-situacional, tiene relación con la situación personal ajena al trabajo (situación personal de no trabajo).

Cada una de estas áreas puede contribuir de manera negativa (como estresores) o de manera positiva (como apoyos) a las condiciones generales de vida.

El inventario SWS-SURVEY de estrés, salud mental y trabajo permite la obtención de evaluaciones separadas de estresores y de apoyo en las tres áreas, así como evaluación por separado de salud mental en sus dimensiones de buena salud mental y salud mental pobre.

Este instrumento puede ser utilizado como una medida estandarizada independiente de salud mental, así como para evaluar el nivel de estrés de los trabajadores, explorando los signos positivos de salud mental y detectando tempranamente los avisos de distrés.

El instrumento SWS-SURVEY es un cuestionario de auto-aplicación (lápiz y papel) que toma aproximadamente 40 minutos contestar; consta de 200 reactivos que evalúan factores de estrés y apoyo, el instrumento se divide en 8 escalas que se describirán posteriormente.

Para la composición del instrumento utilizado se utilizaron 10 reactivos por área, debido a los tiempos dados por la empresa. Así mismo se agregaron 10 reactivos que hablan de estrés en el trabajo. Quedando el instrumento con 90 reactivos en total tomándose en cuenta 20 minutos de aplicación.

Las opciones de respuesta de cada reactivo son cinco (Escala tipo Likert):

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Ocasionalmente
- d) Frecuentemente
- e) Muy frecuentemente

Los reactivos están divididos en 8 escalas que miden lo siguiente:

- Indicadores de salud mental pobre (SP): Estos reactivos incluyen los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado, dañino y perjudicial.
- Indicadores de buena salud mental (BS): Estos reactivos reflejan los comportamientos de un individuo optimista, positivo, relajado, ecuánime quien mantiene una alta autoestima, buena salud, buena actitud y porte apropiado con los demás.
- Indicadores de estrés en el trabajo (ET): Estos reactivos incluyen factores de estrés en el lugar de trabajo que son debidos a la naturaleza del mismo, a las condiciones de trabajo, a conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, a conflictos entre el trabajo y las obligaciones personales y con sus necesidades propias de autorrealización.
- Indicadores de apoyo en el trabajo (AT): Estos reactivos incluyen condiciones de trabajo que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables.
- Indicadores de estrés personal (EP): Estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamientos que incluyen emociones que generan desde culpa, fracasos e ineffectividad y comportamientos socialmente inapropiados generados, como por ejemplo evitación, proyección y reserva extrema.
- Indicadores de apoyo personal (AP): Estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamental consistente en actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de la vida (buenas estrategias de afrontamiento de los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo

y tener perspectivas congruentes de si mismo en su propia situación de vida.

- Indicadores de estrés social (ES): Estos reactivos comprenden situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos, responsabilidades abrumadoras.
- Indicadores de apoyo social (AS): Estos reactivos comprenden situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo, que incluyen relaciones compatibles, útiles y satisfactorias, además de condiciones de vidas confortables y protegidas.

Este instrumento de evaluación del desempeño obtuvo una confiabilidad y validez de .91 (alfa de Cronbach).

La hoja de evaluación es contestada de manera confidencial por el jefe inmediato de cada empleado y también en forma de auto-reporte por el empleado.

Al calificar el instrumento SWS-SURVEY se utilizó el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, que nos permitió reducir datos para crear factores por medio del Análisis factorial.

Al obtener los resultados de la encuesta SWS-SURVEY Nos permitirá identificar los eventos y situaciones estresantes para el individuo, con lo cual al contar con un diagnostico detallado se podrá realizar una intervención para la reducción y/o afrontamiento del estrés que experimenta el individuo en el entorno laboral con la finalidad de controlar eficientemente el estrés emocional del personal.

4.10 PROCEDIMIENTO

1. Se busco en libros y tesis información de estrés laboral (antecedentes históricos, conceptos, factores que afectan al estrés), motivación en los empleados, empresa, higiene y seguridad laboral en la biblioteca de la UNAM.
2. Con respecto a la teoría de motivación para trabajar del capítulo 3, se hizo un cuestionario de 10 preguntas para evaluar la motivación en los empleados.
3. Se investigo encuestas relacionadas al estrés laboral y se encontró la encuesta de SWS-SURVEY (Gutiérrez y Ostermann, 1994), de 325 preguntas, se escogió 10 reactivos de cada área en total fueron 90 preguntas, que me ayudaran a saber los parámetros de estrés en los empleados motivados, para que a los participantes no se les hiciera tedioso contestar.
4. Se contactó con los responsables de las diferentes empresas (Restaurante Bar La Barda y GSI Seguridad Privada) para informarles de la investigación y pedirles su colaboración para contestar las preguntas verbales de motivación y el instrumento de estrés laboral, los participantes se tardaron aproximadamente 27 minutos en contestar los cuestionarios.
5. Se les pregunto a 80 trabajadores de las dos empresas si se sentían motivados en el trabajo y de ahí se tomo la muestra para aplicarles el instrumento de SWS-SURVEY se les enfatizó a leer cuidadosamente las instrucciones de ambas partes y se informó que sus respuestas serían confidenciales, tomando en cuenta los indicadores de la teoría de motivación en el trabajo de Ardila, R. (1986), que son adaptación, comparación, alternativas, preocupación y dinero- estímulo. El cual fueron

101 empleados en un 62.5 % que se mostraron motivados en las dos empresas.

6. Se aplicó la encuesta SWS-SURVEY a los 50 de empleados que salieron motivados, incluyendo jefe del Restaurante Bar – La Barda y se fueron asignando a 6 sujetos por semana para que contestaran la encuesta, a algunos empleados se les iba preguntando en lo que realizaban su trabajo.
7. En la empresa GSI Seguridad Privada se aplicó la encuesta SWS-SURVEY a 51 de trabajadores que salieron motivados incluyendo empleados, supervisores y gerentes, aquí los empleados se reusaban a contestar, por lo que se optó en aplicar a 3 personas por semana.
8. Después se calificó la encuesta SWS-SURVEY con el programa SPSS, es un programa estadístico para sacar el análisis factorial permitiendo examinar los eventos, situaciones estresantes en los empleados motivados, aquí mismo se sacaron los resultados y discusión de la investigación.

4.11 ANALISIS ESTADISTICO

- Se realizó un análisis descriptivo para conocer las características de los participantes que salieron motivados y estresados, posteriormente se realizó una correlación producto momento de Pearson para conocer las relaciones entre variables y factores dentro del mismo, se realizó también una prueba t de Student con la finalidad de obtener diferencias estadísticamente significativas entre las variables dependientes con el sexo y la compañía a trabajar.

Capítulo 5 RESULTADOS

A continuación se mostrarán las graficas de las características de los empleados.

La muestra se encuentra comprendida por el 75% de sexo masculino, de los cuales dependen de 1 a 3 miembros de la familia.

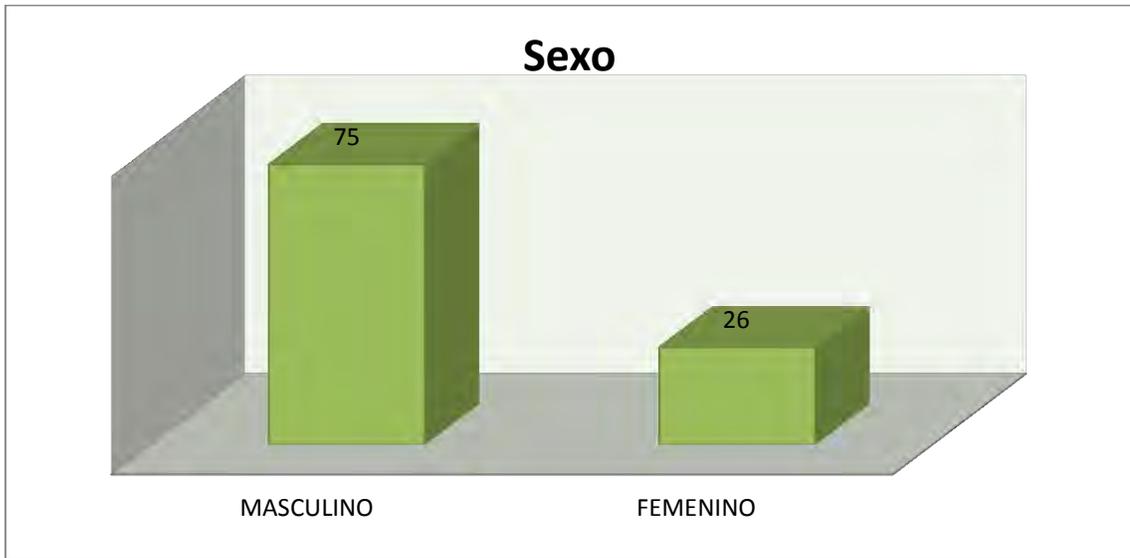


Grafico No 1. Genero de los empleados.

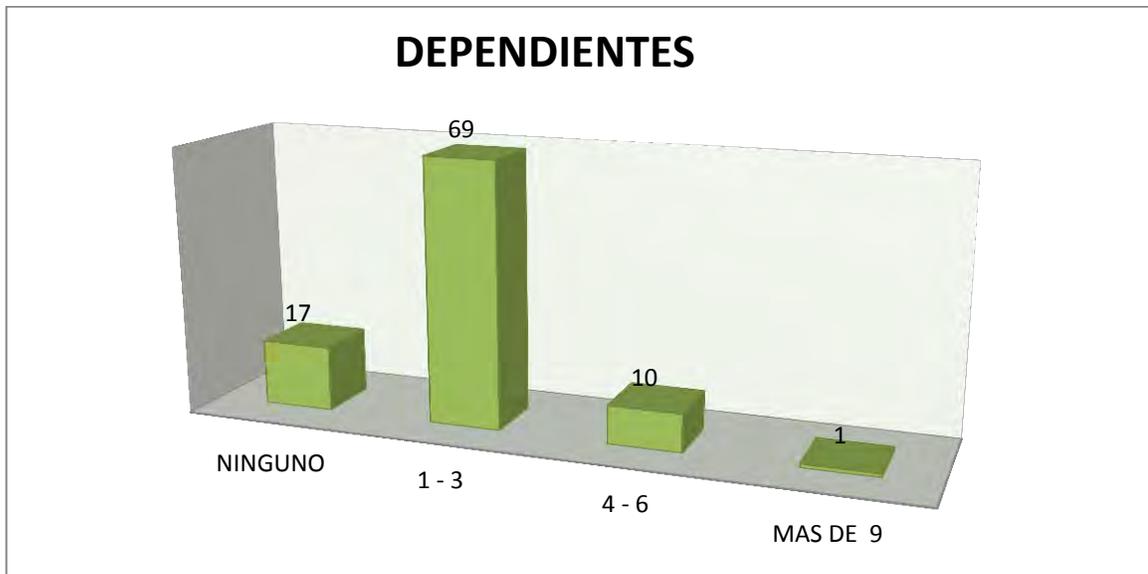


Grafico No 2. Dependientes de los empleados.

En esta grafica nos indica que los empleados se encuentran entre los 20 a 29 años en una media de 25 años.

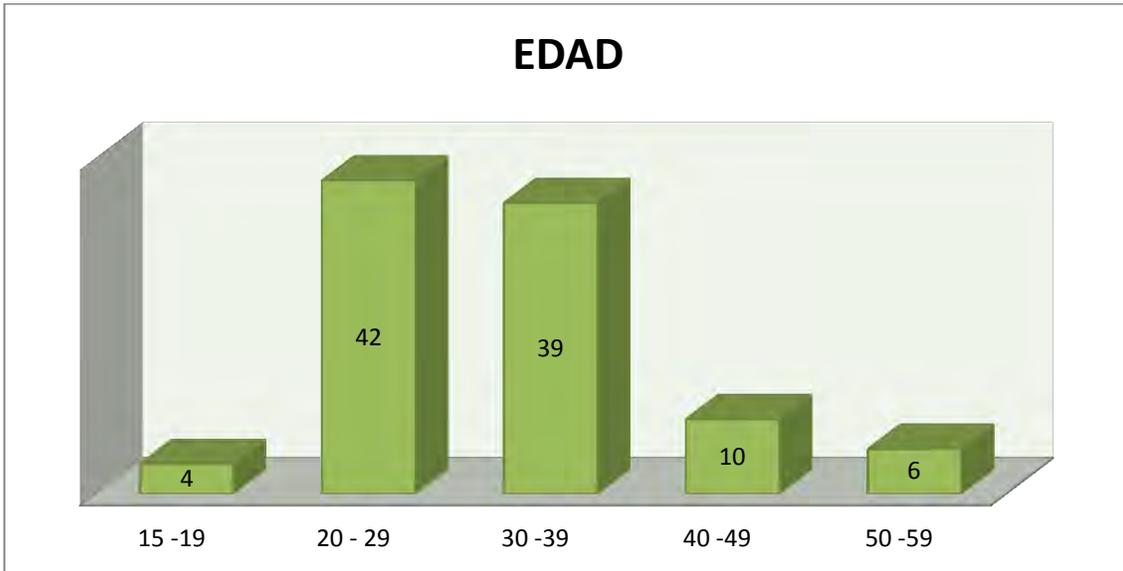


Grafico No 3. Edad de los empleados

El área en la que se desempeñan es en empleados y en servicio, respectivamente su nivel escolar va de la secundaria a bachillerato.

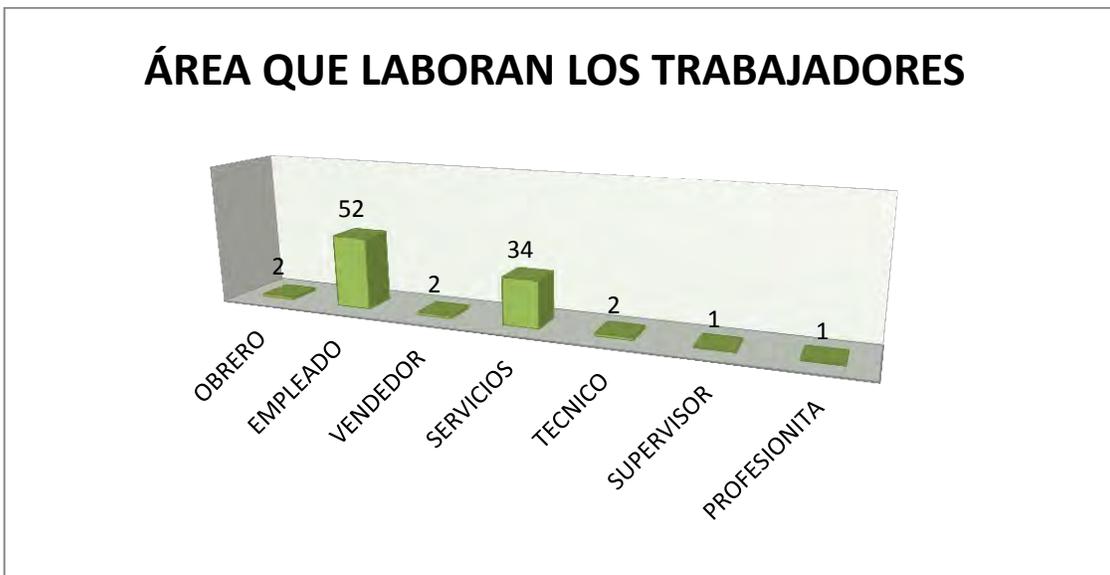


Grafico No 4. Área que laboran los empleados.



Grafico No 5. Escolaridad que cursaron los empleados.

Los empleados trabajan entre 41 a 60 horas con una media de 50 horas trabajadas.

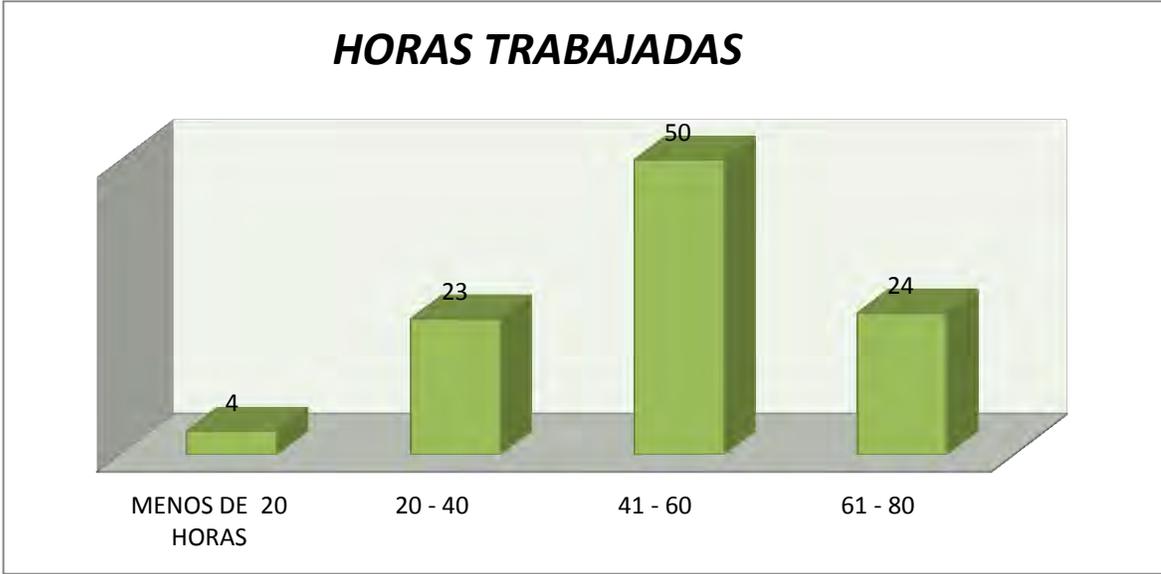


Grafico No 6. Horas que trabajan los empleados.

La muestra se encuentra en el nivel económico Moderado.



Grafico No 7. Nivel económico de los empleados.

Con la obtención de la aplicación del instrumento y realizados los análisis estadísticos adecuados, se encontró una relación entre los factores de estrés en los empleados motivados:

Correlación entre los factores de estrés en los empleados motivados

	Estrés en el Trabajo (ET)	Apoyo en el Trabajo (AT)	Estrés Personal (EP)	Apoyo Personal (AP)	Estrés Social (ES)	Apoyo Social (AS)	Estrés
Salud Mental Pobre (SP)	.589**	.408**	.490**	.480**	.361**	.486**	
Estrés en el Trabajo (ET)	1	.596**	.519**	.628**	.284**	.417**	
Apoyo en el Trabajo (AT)		1	.379**	.437**	.369**	.286**	
Estrés Personal (EP)			1	.464**	.278**	.319**	
Apoyo Personal (AP)				1	.566**	.307**	-.435**
Estrés Social (ES)					1	.403**	-.293**

** .01

Tabla No 1. Correlación entre los factores de estrés en los empleados motivados.

A continuación se describen las relaciones encontradas entre la misma variable de los empleados motivados y su relación con el estrés:

Existe una **correlación moderada (.589) entre Salud mental pobre (SP) y estrés en el trabajo (ET)**; Podemos determinar que la población muestra síntomas como dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, nerviosismo, dolor de cabeza. Por lo tanto podemos decir que mientras más aumenta el estrés en los empleados se observa un aumento en la salud mental pobre.

Existe una **correlación moderada (.408) entre Salud mental pobre (SP) y apoyo en el trabajo (AT)**: Lo cual significa que la población en muestra en Salud mental pobre inestabilidad emocional, en apoyo en el trabajo mantienen el desarrollo de la potencialidad de la persona, buenas condiciones de trabajo confortables. Se concluye que a mayor apoyo en el trabajo disminuirá la salud mental pobre.

Existe una **correlación moderada (.490) entre Salud mental pobre (SP) y estrés personal (EP)**: De esta manera se observa que en Salud mental pobre la población muestra una gran dificultad para separar los diferentes ámbitos de su vida, como conflictos familiares entonces los trasladan a la pareja, al trabajo o los amigos, suelen ser dependientes e inseguros. Por lo tanto podemos concluir que manteniéndose la salud mental pobre se presenta el estrés personal.

Existe una **correlación moderada (.480) entre Salud mental pobre (SP) y apoyo personal (AP)**: Los empleados muestran salud mental pobre al tener una inestabilidad emocional y un apoyo personal al propiciar tranquilidad, paciencia, control de emociones e impulsos consigo mismo; por lo tanto, mientras hay un aumento de apoyo personal en el empleado disminuirá la salud mental pobre; entonces se encuentran en una situación moderada.

Existe una **correlación baja (.361) entre Salud mental pobre (SP) y estrés social (ES)**: Podemos observar que los participantes muestran un desequilibrio emocional y se encuentran en circunstancias que ocurren en lo exterior del trabajo, como por ejemplo; en condiciones de vida caóticas (desordenadas), peligrosas, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos, responsabilidades abrumadoras (molestas). De esta manera observamos que a menor salud mental pobre descenderá el estrés social de los empleados.

Existe una **correlación moderada (.486) entre Salud mental pobre (SP) y apoyo social (AS)**: Lo cual significa que los participantes muestran una inestabilidad emocional en salud mental pobre, sin embargo se observa un apoyo social que nos indica relaciones compatibles y satisfactorias, además de condiciones de vidas confortables y protegidas. Se puede concluir que en el aumento de apoyo social en los empleados disminuirá la salud mental pobre.

Existe una **correlación moderada (.596) entre Estrés en el trabajo (ET) y apoyo en el trabajo (AT)**: Significa que la población muestra estrés en el lugar de trabajo debido a conflictos con los compañeros, a una supervisión, gerencia ineficaz, a obligaciones personales, con sus necesidades propias de autorrealización, y se observa en apoyo en el trabajo que los empleados propician trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables. Podemos concluir que aumentando el apoyo en el trabajo disminuirá el estrés en el trabajo.

Existe una **correlación moderada (.519) entre Estrés en el trabajo (ET) y estrés personal (EP)**: Lo cual significa que la población muestra estrés en el lugar de trabajo debido a conflictos, a obligaciones personales, a necesidades propias de autorrealización, en el estrés personal muestran emociones que generan desde culpa, fracasos y comportamientos socialmente inapropiados generados, como por ejemplo evitación, proyección. Por lo que podemos concluir que disminuyendo el estrés personal disminuye el estrés en el trabajo; entonces los empleados se encuentran en situaciones moderadas.

Existe una **correlación moderada (.628) entre Estrés en el trabajo (ET) y apoyo personal (AP)**: Observamos que en estrés en el trabajo los participantes muestran conflictos entre compañeros, dolor de cabeza, irritabilidad y en apoyo personal los participantes se muestran seguros de si mismo para lograr sus metas. Mientras aumenta el apoyo personal disminuye el estrés en el trabajo de los participantes; entonces los empleados se encuentran en ambientes moderados.

Existe una **correlación baja (.284) entre Estrés en el trabajo (ET) y estrés social (ES)**: Se observa en estrés en el trabajo los empleados conllevan a que se manifieste un clima negativo que se refleja en preocupaciones, productividad baja, inseguridad y en el estrés social muestran circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida desordenadas, peligrosas, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos. Entonces disminuyendo el estrés en el trabajo disminuirá el estrés social en los empleados.

Existe una **correlación moderada (.417) entre Estrés en el trabajo (ET) y apoyo social (AS)**: Significa que los participantes muestran preocupación, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, dificultades para pensar o concentrarse, sudoración y en apoyo social mantiene relaciones compatibles, satisfactorias, condiciones de vidas confortables y protegidas. Por lo que podemos concluir que a mayor apoyo social menor será el estrés en el trabajo.

Existe una **correlación baja (.379) entre Apoyo en el trabajo (AT) y estrés personal (EP)**: Se observa que los participantes trabajan con alto significado, en general condiciones de trabajo confortables y en estrés personal muestran comportamientos socialmente inapropiados. Por lo que podemos concluir que aumentando el apoyo en el trabajo disminuye el estrés personal de los empleados.

Existe una **correlación moderada (.437) entre Apoyo en el trabajo (AT) y apoyo personal (AP)**: Ante esto los participantes muestran una buena relación entre compañeros, se sienten con motivación para realizar sus labores, muestran seguridad. Por lo tanto aumentando el apoyo personal aumenta el apoyo en el trabajo; los participantes están en situaciones equilibradas.

Existe una **correlación baja (.369) entre Apoyo en el trabajo (AT) y estrés social (ES)**: La población muestra un desequilibrio producido por factores psicosociales, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad consumista con un marcado determinismo ambiental. Por lo tanto, podemos concluir que aumentando el apoyo en el trabajo disminuye el estrés social de los participantes.

Existe una **correlación baja (.286) entre Apoyo en el trabajo (AT) y apoyo social (AS)**: Observándose que los participantes trabajan en condiciones de trabajo no confortables, mantienen bajas relaciones compatibles e insatisfactorias. Podemos decir que los empleados muestran una disminución en apoyo en el trabajo y en el menor apoyo social; entonces los empleados pueden encontrarse en desequilibrio, bajo dichos apoyos.

Existe una **correlación moderada (.464) entre Estrés personal (EP) y apoyo personal (AP)**: La población refleja un apoyo personal mediante una disposición individual, habilidad para controlar eventos de la vida y en estrés personal muestran emociones que generan desde culpa, fracasos comportamientos socialmente inapropiados generados, como por ejemplo evitación. Por lo que la población se encuentra en una situación moderada de estrés personal y apoyo personal.

Existe una **correlación baja (.278) entre Estrés personal (EP) y estrés social (ES)**: Se observa que los participantes muestran disminución en estrés personal y estrés social, tomando en cuenta que si disminuye el estrés personal baja el estrés social, entonces bajando la tensión aumenta la tranquilidad.

Existe una **correlación baja (.319) entre Estrés personal (EP) y apoyo social (AS)**: En estrés personal la población refleja baja disposición individual, emociones que generan culpa, fracasos y comportamientos como por ejemplo; la evitación, en apoyo social la población mantiene bajas relaciones compatibles e insatisfactorias. Por lo tanto; se observó que aumentando el apoyo social menor

será el estrés personal, los participantes se encuentran en situaciones desequilibradas.

Existe una **correlación moderada (.566) entre Apoyo personal (AP) y estrés social (ES)**: Se observa que los empleados se encuentran en situaciones de apoyo social y estrés social moderadas, donde hay disposición individual, actitudes de autoconfianza, satisfacción de ser uno mismo.

Existe una **correlación baja (.307) entre Apoyo personal (AP) y apoyo social (AS)**: Lo cual significa que los participantes reflejan una disminución en disposición individual, baja autoconfianza, se observan insatisfechos personalmente, pobres relaciones compatibles. Podemos concluir que los empleados se muestran con bajo apoyo personal y un bajo apoyo social.

Existe una **correlación moderada negativa (-.435) entre estrés y apoyo personal (AP)**; Significa en apoyo personal que la población refleja actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de la vida, satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de sí mismo. Los participantes al estar estresados comienzan a desarrollar una serie de conductas o pensamientos que a su vez lo lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias o miedos. Se observa que disminuyendo el estrés aumentará el apoyo personal de la población.

Existe una **correlación moderada (.403) entre Estrés social (ES) y apoyo social (AS)**: Lo cual significa que la población muestra situaciones peligrosas, relaciones interpersonales conflictivas, en apoyo social los participantes reflejan buenas relaciones interpersonales. Los participantes muestran situaciones moderadas en apoyo social y estrés social, por lo tanto el incremento de apoyo social puede disminuir el estrés social de lo participantes.

Existe una **correlación baja negativa (-.293) entre estrés y estrés social (ES)**; Significa que la población muestra condiciones de vidas caóticas, peligrosas, relaciones interpersonales conflictivas, ambientes perturbadores que puede generar un grado de tensión alto. Se observó que los participantes muestran una disminución en estrés social y estrés en general.

Posteriormente se encontró características diferenciadoras entre los factores de estrés en los empleados motivados.

Diferencias entre empresas con respecto a los factores de estrés en los empleados motivados.

	EMPRESA	T	Media	Desviación estándar	Sig.
Salud Mental Pobre (SP)	BARDA	3.100	3.3851	.67469	.003
	GSI	3.091	2.9857	.58595	.003
Estrés en el Trabajo (ET)	BARDA	2.918	3.2660	.63014	.004
	GSI	2.919	2.8922	.63682	.004
Estrés Personal (EP)	BARDA	2.546	3.4469	.53933	.013
	GSI	2.545	3.1625	.56101	.013
Estrés Social (ES)	BARDA	2.121	3.5630	.48275	.037
	GSI	2.124	3.3469	.50872	.036
Apoyo Social (AS)	BARDA	2.995	3.1864	.72195	.004
	GSI	2.948	2.7939	.53674	.004

Tabla No 2. Diferencias entre empresas con respecto al estrés en los empleados motivados.



Grafico No 8. Diferencias entre empresas con respecto a los factores de estrés en los empleados motivados.

Podemos observar que la diferencia entre las empresas radica **en la salud mental pobre** observando que en GSI Seguridad Privada los participantes se muestran disminuidos en la misma al mostrar una inestabilidad emocional y comportamiento socialmente inapropiado (los participantes se sienten en períodos de tristeza, abatimiento, incapacidad para experimentar placer, desinterés por todo, tedio e irritabilidad).

Así mismo encontramos que el **estrés en el trabajo** observado en GSI Seguridad Privada los participantes muestran estrés en el lugar de trabajo debido a las condiciones de trabajo, a conflictos interpersonales, a una supervisión, a una gerencia o a conflictos en el trabajo y a las obligaciones personales.

Lo que radica en el factor de **estrés personal** se observa que en GSI Seguridad Privada los participantes se muestran por debajo de la media en la misma, manifiestan comportamientos que incluyen emociones que generan desde culpa, fracasos, se sienten mal con uno mismos y baja autoestima.

Podemos observar que la diferencia entre las empresas, radica en **estrés social** observando que en GSI Seguridad Privada los participantes se muestran disminuidos en la misma, manifiestan circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos.

En el factor **apoyo social** en La Barda los participantes se muestran arriba de la media, manifiestan relaciones compatibles, útiles y satisfactorias, además de condiciones de vidas confortables y protegidas.

Ahora observamos las diferencias por sexo en La Barda Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V., y GSI Seguridad Privada S.A.de C.V.

	SEXO	t	Media	Desviación Estandar	Sig.
Salud Mental Pobre (SP)	HOMBRE	-2.260	3.0930	.61791	.026
	MUJER		3.4320	.71863	
Estrés en el Trabajo (ET)	HOMBRE		2.9589	.63571	.003
	MUJER	-3.049	3.4000	.62048	
Apoyo en el Trabajo (AT)	HOMBRE	-3.227	2.8636	.44329	.002
	MUJER		3.2038	.48537	
Apoyo Personal (AP)	HOMBRE	-2.408	3.6000	.61231	.018
	MUJER		3.9200	.43397	
Apoyo Social (AS)	HOMBRE	-2.048	2.8940	.65641	.043
	MUJER		3.2000	.62032	

Tabla No 3. Diferencias por sexo de los factores de estrés en los empleados motivados.

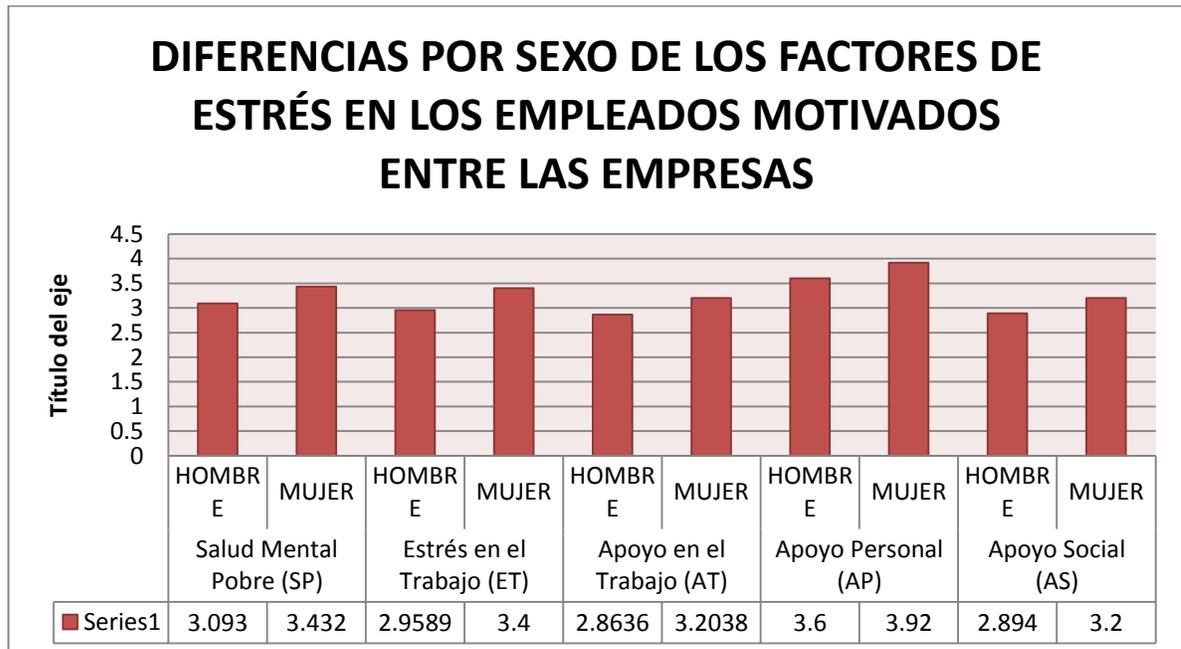


Grafico No 9. Diferencias por sexo de los factores de estrés en los empleados motivados.

De acuerdo con la tabla No. 3 nos menciona que en el Restaurante Bar la barda y en la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., en **Salud Mental Pobre**, **los hombres** expresan inestabilidad emocional.

Encontramos también que el factor relacionado a **Estrés en el Trabajo** tanto en el Restaurante Bar la barda y en la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., **los hombres** experimentan y expresan conflictos entre el trabajo, a las obligaciones personales, con sus necesidades propias de autorrealización, a las cargas de trabajo excesivas, desinformación, trabajo rutinario.

En el factor **Apoyo en el Trabajo, las mujeres** muestran buenas relaciones interpersonales de apoyo y condiciones de trabajo confortables.

Podemos ver que **los hombres** en el Restaurantes Bar la barda y en la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., en el factor **Apoyo Personal**, muestran insatisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas incongruentes de si mismos en su propia situación de vida.

En el factor **Apoyo Social**, el hombre experimenta situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo, que incluyen relaciones incompatibles, insatisfactorias, además de condiciones de vidas inconfortables y no protegidas.

CAPITULO 6

DISCUSIÓN

La respuesta de estrés es un riesgo laboral tanto en la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., y en el Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda, en la actualidad, cuando los participantes se sienten estresados depende tanto de las demandas del medio externo como de los propios recursos para enfrentarse a él.

El estrés laboral genera un desgaste personal importante por las bajas que conlleva, ausencias en el trabajo, escasa motivación que afecta al nivel productivo y aumento de accidentes de trabajo.

El estrés ha sido objeto de estudio a través de un largo periodo de tiempo, por otra parte, se ha encontrado que el estrés a largo plazo, cuando este es de gran intensidad, puede traer consecuencias devastadoras a la vida de las personas, trayendo consigo problemas tanto físicos como mentales, por ejemplo; un aumento de síntomas somáticos, problemas de salud mental, enfermedades gastrointestinales, ansiedad, (Howell, 2002).

Una vez mencionado esto y al percatarse de que una de las consecuencias que trae consigo el experimentar estrés laboral, se tuvo como propósito dentro de ésta investigación el comprobar la relación existente entre los empleados motivados y el estrés laboral; así mismo, las diferencias entre las empresas Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda y la empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., a partir de una muestra de 101 del 62.5% de empleados motivados.

De los resultados obtenidos, se pudo observar que el hombre muestra mayor estrés laboral tanto en el Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V., como en la empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V. Asimismo, se puede observar que los hombres muestran manifestaciones en Salud Mental Pobre (SP), Estrés

en el trabajo (ET), insatisfacción en el Apoyo personal y Apoyo social en relación al grado de estrés experimentado.

Con respecto a los resultados mostrados anteriormente y su relación con las hipótesis planteadas en un principio, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a la muestra si existen diferencias estadísticamente significativas en el grado de estrés laboral en los empleados motivados de la empresa GSI Seguridad privada, ya que como se pudo ver en las tablas anteriormente mostradas, que los participantes encuestados presentaron; Salud Mental Pobre, Estrés en el trabajo, Estrés Personal y Estrés Social, los empleados motivados se mostraron con una inestabilidad emocional, ansiedad, insatisfacción laboral, depresión, mal humor (psicológica); fisiológico por que puede provocar un grado de deterioro por el organismo, elevación de la presión sanguínea, cefaleas, alergias; conductuales se muestran los participantes con ausentismo, rotación laboral, excesivo consumo de tabaco, falta de apetito, problemas de insomnio, inquietud y biológicas al no tener buena confortabilidad de trabajo (ruido que influye en la mala información, contaminación, higiene, dolor de cabeza, enfermedad, etc); como también se observo que al tener estrés no se muestran interesados en establecerse metas para alcanzar sus necesidades satisfactoriamente.

Un factor positivo en la Barba los empleados motivados se encontraron arriba de la media al mostrar apoyo social, manifestando relaciones compatibles en equipo al mantener un equilibrio satisfactorio.

Mostrando otro factor positivo en ambas empresas se observa que las mujeres mantienen buena estabilidad emocional, buenas relaciones en el trabajo manteniendo un ambiente confortable (iluminación, buena temperatura en el trabajo); muestran un apoyo personal al tener una mayor confianza para manejar las diferentes situaciones que se le presentan; y se observa un apoyo social satisfactorio.

Todo esto muestra que en la actualidad los participantes del Restaurante Bar la Barda y la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., traen consigo una carga de estrés laboral, lo cual puede repercutir en los empleados, como el ausentarse del trabajo. Si se llegase a mantener durante mucho tiempo la respuesta de estrés más allá de los límites, que es distinto para cada persona, se producirán serios trastornos a diferentes niveles, el presentar enfermedades o dolores con frecuencia, trastornos del estado de ánimo, la exposición a situaciones de estrés da como respuesta un aumento de la activación fisiológica y cognitiva, las consecuencias del estrés laboral son múltiples en los tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores. Es por eso que se considera de suma importancia que los jefes del Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda y la Empresa GSI Seguridad Privada de S.A. de C.V., presten especial atención a este problema para poder brindar soluciones, como es el nivelar la carga de trabajo, motivar a los empleados para que no estén en una situación de estrés, llevar a cabo cursos de capacitación para evitar el impacto que tienen los nuevos métodos, nuevas formas de evaluación y enseñanza, así como talleres, para aprender a manejar el estrés adecuadamente, tener un alta autoestima.

Asimismo, es importante el recalcar la relación encontrada entre el estrés laboral en los empleados motivados, ya que el estrés afecta a toda población en general. Las personas actualmente experimentan niveles de estrés debido a la rapidez de vida, a los problemas sociales, a las dificultades laborales, entre muchas otras cosas.

Cabe mencionar que ambas empresas se presentaran los resultados obtenidos a partir de los test aplicados, con el fin de elaborar en conjunto un plan estratégico para la resolución de problema planteado, principalmente para brindar a los trabajadores cursos referentes a la motivación, estrés de los empleados, sus consecuencias y técnicas apropiadas para combatir este problema.

En el capítulo de motivación las necesidades de seguridad de Maslow; nos menciona que las empresas pueden ofrecer a sus trabajadores seguro de vida y

de gastos médicos, planes de ahorro, caja, equipo de seguridad y contratos que les permitan trabajar sin temores y no haber ausentismo, para que los trabajadores mantengan seguridad laboral, a largo plazo y mantener su trabajo sin miedo; por ejemplo en:

- *GSI Seguridad Privada S.A. de C.V., tienen seguro de vida, caja de ahorro, premio de puntualidad, IMSS, infonavit).*
- *En el Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda, solo tienen IMSS,*

“Los empleados de GSI Seguridad Privada S.A. de C.V., tienen seguro de vida, pero puede llegar a pasar un accidente, por ejemplo; (un asaltante que traiga un arma y dispare). El guardia se estresa y se queda pasmado al no poder controlar el problema, los supervisores no les proporcionan una capacitación de cómo protegerse que les pueda ayudar a los empleados, para saber que es lo que se tiene que hacer con exactitud, Esto puede ser un detonante de estrés.

“Los empleados del Restaurante la Barda en la necesidad de seguridad: un cocinero se puede llegar a cortar y la empresa le da incapacidad con goce de sueldo o se puede llegar a caer en el restaurante lo atiende el IMSS”. Entraría en accidentabilidad e higiene y seguridad laboral.

En la necesidad social nos menciona que al tener compañeros en el trabajo ayuda al empleado a satisfacer su necesidad de pertenencia, los jefes o supervisores pueden organizar convivios en la oficina, convivencias atléticas, competencias que ofrezcan la oportunidad de satisfacer tales necesidades y así ofrecer esfuerzos para resolver problemas en equipo. Por lo contrario, al no tener buena relación de compañeros o no poder trabajar en equipo puede causar frustración y estrés laboral.

“Los trabajadores del Restaurante Bar la Barda tienen comunicación, por ejemplo; cuando un cliente llega y ordena la comida, el mesero debe cantar la orden al cocinero, así mantienen un equipo favorable. Se llegan a estresar cuando hay

mucha gente en el Restaurante, un factor de estrés es el ruido al no escuchar bien que es lo que se pide

“Los empleados de GSI Seguridad Privada S.A. de C.V., hablan por radio y deben aprenderse lo que significa cada número, por uno que no sepa las claves de lo que significa cada número, puede haber una error por no entender (vayan a decir un número y no entiendan los guardias; por ejemplo, para decir; enterado es 5, sospechoso es 72 y asalto es 73)”. “El Jefe de turno tanto diurno como nocturno deben de ganarse su confianza de los guardias, para mantener un equipo y no haber errores”. Como también se muestran con un bajo rendimiento que entraría en un factor de personalidad.

Mientras en la necesidad de ego; las empresas deben ofrecer premios, reconocimientos o banquetes para reconocer los logros sobresalientes. La inclusión de artículos en boletines empresariales, en los que se hable del éxito de un empleado, la asignación de lugares privados de estacionamiento y la colocación de tableros donde se mencione el nombre del empleado del mes, son ejemplos de lo que se pueden hacer para satisfacer la necesidad de estima. Es más complicado para un empleado satisfacer esta necesidad por que no se sienten tan capaces para realizar tal meta que se proponen o propone la empresa; por ejemplo:

“En el Restaurante Bar la Barda el jefe les dice personalmente a los meseros (que los clientes se sienten satisfechos por la atención que les brindan)”; Se muestra motivación al mantener una satisfacción laboral para el empleado.

“En GSI Seguridad Privada hay que proponerle al jefe o supervisor de zona, que realice un cuadro donde mencione que empleado llega temprano y colocarlo en cada uno de sus servicio de los guardias, debido a que llegan tarde y los del turnos anterior se enojan por no relevarlos a su hora, aunque se quedan a pagar el tiempo, pero no se sienten motivados al quedarse a pagar tiempo sin hacer nada, ahí se podría tener una platica con ellos y hacer sentir al empleado que es importante para la empresa”. “hacer pequeños convivios o comidas para reunir a

los guardias de cada uno de los servicios, así mismo, relacionarse entre ellos para tener más comunicación haciendo un equipo de trabajo no teniendo envidias, ni peleas”.

Así mismo en la necesidad de realización personal, los empleados realizados se convierten en los recursos más valiosos de sus organizaciones. Los individuos que han logrado la realización personal, trabajan a su máxima capacidad y representan el uso más efectivo de los recursos humanos de una organización; por ejemplo:

“En GSI cuando un oficial quiere sobresalir en su puesto capta las necesidades que necesita de su empresa y apoya en los aspectos en la que esta fallando su empresa (estando un oficial en su turno nocturno se percata que no ha asistido un elemento diurno, él se dispone a cubrir esa falta, por lo tanto, el oficial aporta y adquiere más experiencia laboral, así mismo apoya a la empresa y se siente con una capacidad de seguir adelante)

“En La Barda (cuando un mesero llega temprano, limpia su área de trabajo y al llegar un cliente él es el que atiende a los primeros clientes, así el mesero se siente satisfecho por que sabe que se va a llevar más propina de lo que tenía previsto, se lleva el gusto de tener una gran motivación; tanto con dinero como el que vea el jefe, que si esta aportando al restaurante, así subirlo de puesto a jefe de meseros). El mesero adquiere más experiencia, aportando su mejor esfuerzo, rapidez, y habilidad para meserear”. También se da la teoría de Equidad de Maslow Cualquier mesero puede dar su mejor esfuerzo para lograr la equidad y obtener el reconocimiento de la empresa dando su mejor interés en el trabajo.

CONCLUSIONES

Del total de Trabajadores encuestados, entre el Restaurante la Barda y la empresa de GSI Seguridad Privada, se presentan circunstancias que generan estrés, sin embargo una de las áreas que actualmente es perjudicada por este fenómeno es el área laboral, especialmente cuando los individuos no están preparados para cumplir con las demandas del medio y para proponerse una meta para lograr su motivación satisfactoria, por lo que en La Barda y la empresa GSI tomen en cuenta que la mejor forma de evitar la presencia de estrés laboral es comenzar a implementar motivación y manejo del estrés en los participantes tales como lo es el cambio, cuyo objetivo aplicado a esta temática sería la obtención de resultados útiles como el afrontamiento adecuado con eficiencia y eficacia de situaciones generadoras de estrés laboral, partiendo de la obvia realidad saliendo de esta forma del círculo de la comodidad que si no se rompe lleva a los individuos a situaciones de resignación frente a la realidad de estrés.

Por lo que podemos concluir que en GSI Seguridad privada manifestó mayor estrés laboral debido a la labor realizada al mantener bajo rendimiento laboral, por lo que conlleva a la accidentabilidad. Así como deben de conocer las causas, consecuencias y acciones para prevenir el estrés laboral, mantener una mejor estabilidad, dar una mayor productividad tanto en lo laboral como en lo personal, sin embargo el nivel de estrés no rebasa niveles de incomodidad absoluta.

Con todo esto, podemos decir que es sumamente importante el que las personas sepan controlar el estrés al mantener una motivación satisfactoria, es decir, aprender a modificar tanto su ambiente, como la manera de cómo reaccionan ante él. Es necesario que se tomen las medidas necesarias y se les brinden a las personas herramientas necesarias para manejar el estrés, como son técnicas de relajamiento, respiración, organización, afrontamiento, entre otras, para que de esta manera el estrés no traiga consigo el desarrollo de baja autoestima, bajo auto-concepto, para mantener el equilibrio tanto cognitivo, fisiológico, motor y estar bien en lo laboral.

Consideraciones Finales:

De acuerdo a lo expuesto en el presente análisis, hemos llegado a nuestras consideraciones finales las cuales son:

1-La importancia de motivación en los empleados para evitar el estrés laboral en la organización empresarial.

2-Saber las etapas en que se desarrolla el estrés laboral.

3-Los efectos fisiológicos, conductuales y psicológicos que provoca el estrés laboral en los trabajadores.

4-Las medidas preventivas para el trabajador y la empresa en materia de estrés.

5-Por último es importante que el empleado se establezca metas para alcanzar un logro y tener una motivación satisfactoria.

LIMITANTES Y SUGERENCIA

En este proyecto de tesis hubo limitantes al aplicar el instrumento, por lo que primero les preguntaba a los empleados si se sentían motivados para detectarlos y darles el cuestionario de SWS-SURVEY; entonces, hubo una demora en preguntar el cuestionario de motivación.

En el Restaurante Bar la Barda se aplico los cuestionarios a 6 sujetos por semana y a algunos se les iba preguntando en lo que realizaban su trabajo en su área. En esta misma empresa me proporcionaron poca información, porque era lo que se tenía a la mano.

En la empresa GSI Seguridad Privada fue más complicado al aplicar por que, algunos sujetos decían que no podían contestarlo (tenían mucho trabajo); entonces, se opte en aplicar poco a poco, a 3 personas por semana.

Por último se sugiere que en próximas investigaciones referentes a este tema, se considere llevar a cabo entrevistas a los sujetos para que de esta manera haya un contacto más personal y se conozca su historia clínica más a fondo y poder otorgarles la ayuda necesaria para controlar su nivel de estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Alcover, C. (2001). *Introducción a la Psicología del trabajo*. Edit. MaCgraw Hill. México.
- Ardila, Ruben. (1986). *Psicología del trabajo*. Capitulo 8. Edit. Santiago Universitaria. México.
- Bardwick, J. (1980). *Psicología de la mujer*. Un estudio de conflictos bioculturales. Edit. Alianza. México.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Edit. España. México.
- Caballero, V, C; Galván, N, L. *Estrés y clima organizacional el caso de una institución de asistencia social*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Cruz, O, F, M. *Efectos del estrés en la mujer y su área laboral*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Cuesta, A. (1990). *Organización del trabajo y psicología social*. Ed. La Habana, México.
- Davison, G y Neale, J. (2000). *Suicidio. Trastornos del estado de ánimo. Psicología de la conducta anormal*. 2da, ed. Edit. Limusa. México.
- Faverge, J. (1975). *Psicosociología de los accidentes de trabajo*. Edit. Trillas. México.
- Fernández, A. (1995). *Manual de Motivación y Emoción*. Edit. Madrid. México.
- Fernández, A. (1992). *La Formación Ocupacional en el marco de la formación de adultos: importancia de la formación de base*. Edit. Madrid. México.
- Fontana, D. (1992). *Control de estrés*. Edit. Manual Moderno. México.
- French, J. R. P y Caplan, R. D. (1973). *Estrés organizacional*. Edit. Prentice. México.
- Furnham, A. (1992). *Personalidad y diferencias individuales en el trabajo*. Edit. Pirámide. México.

- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo*. Edit. Oxford. México.
- García, J. L. (1992). *La educación en Europa: reformas y perspectivas de futuro*. Edit. Madrid. México.
- García, M. (2000). *La Motivación educativa: actitudes, intereses, rendimiento, control*. Edit. Norma. México.
- Gervilla, E. (1998). *Educar hoy: profesión contra vocación*. Edit. Bordón. México
- Gimeno, J. (2000). *La educación obligatoria: su sentido educativo y social*. Edit. Madrid, México.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional, 5ta Edición*. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Guillen C. G. y Guil, R. B. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. Edit. Mc Graw Hill. México.
- Gutiérrez, R.E., Ostermann, R.F., Contreras, I.C., Atenco, F. (1994). *Validación en 12 culturas de la escala internacional de estrés y trabajo SWS-SURVEY*. Edit. La Habana. México.
- Hellriegel, D; Slocum, J, W, JR y Woodman, R, W. (1989). *Comportamiento organizacional*. Edil. International Thomson. México.
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C, B. L, P (2006). *Metodología de la Investigación*. Edit. McGraw Hill. México. D.F.
- Hortelano, M. A. (1997). *El Departamento de Orientación. Guía y documentos para su quehacer curricular y psicopedagógico*. Edit. Salamanca. México.
- Howell, W. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional, sus elementos esenciales*. Edit. El Manual Moderno, México.
- Ivancevich, J, M. y Matteson, M.T. (1989) *Estrés y Trabajo*. Edit. Trillas. México.
- Koontz, H. (1999). *Administración, una perspectiva global*. 11ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

- Labrador, F, J. (1996) .*El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Edit. Grupo Correo de Comunicación. México.
- Lazarus, R, y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Edit. Rocca. México.
- López, P. (2008). GSI Seguridad Privada S.A. de C.V. *Guía Básico para elementos de Seguridad Privada de nuevo ingreso*. México.
- Martínez, J. Ma. (2000). *Estrés laboral, guía para empresarios y empleados*. Edit. Prentice Hall. México.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivación y personalidad*. Edit. Trillas. México.
- Maslow, A. H. (1975). *Motivación y personalidad*. Edit. Sagitario. México.
- Moncada, S. (1999). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Edit. Prentice. México.
- Morris, C. (1979). *Introducción a la psicología*. Edit. Prentice Hall. México.
- Mosley, M, P. (2001). *Supervisión la Práctica del Empowerment Desarrollo de Equipos de Trabajo y su Motivación*. (6ta edición). Edit. Thomson. México.
- Nash, M, (1988). *Como incrementar la productividad de los recursos humanos*. Colombia: Edit. Norma. México.
- Nava, P, E. *Propuesta de taller para prevenir el estrés en el ámbito aboral*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Neidbardt, J. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Edit. Deusto. México.
- Nelson, B. (1993). *101 formas de motivar a los empleados*. Edit. Gestión. México.
- Ocampo, V, M. (1996). *Estrés y desempeño laboral*. Tesis no publicada. Licenciatura en Psicología. UNAM. México. D.F. (2009).
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª.ed.). España: Editorial UDEMA. México.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *El control des estrés laboral*. Edit. Eudema. México.

- Pérez, A. (2000). *Caracterización de la motivación y los estilos de dirección en las directoras de los círculos infantiles de Bayamo*. Edit. Norma. México.
- Pimentel, M. (2002). *Motivación laboral*. Diario de Sevilla. Edit. McGraw Hill. México.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Edit. Lima: Iberoamericana. México.
- Piret, R. (1968). *Psicología diferencial de los sexos*. Edit. Kapelusz. México.
- Pnud (1995). *Informe sobre el desarrollo humano*. Edit. Harla. México.
- Ramos, O, M, Á. *Estrés en el desempeño laboral diagnóstico y técnicas de intervención*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Raija, K. (1973). *Series de informes técnicos, enseñanza continúa para los médicos*. Organización Mundial de la Salud. Edit. Ginebra. México. D.F.
- Raija, K, (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. Edit. Ginebra. México. D.F.
- Raven, H, B. (1981). *La persona en grupos*, Edit. España. México.
- Restaurant Bar y Banquetes S.A. de C.V. La Barda. (2010). *Folleto. Guía básica del menú de la carta*. México.
- Rio, S, L, Del. *Estrés y motivación de logro en profesionistas que inician su carrera laboral*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. Edit. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. (1996). *Fundamentos de Administración*. Edit. Prentice Hall. México.
- Robbins, S, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Edit. Prentice Hall. México.
- Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica*. Edit. Prentice Hall. México.
- Rodil, U, F; Mendoza, T. F. (1999). *Conceptos fundamentales sobre la organización*. Edit. Trillas. México.
- Rodríguez, E, (2000). *Motivación al trabajo*. Edit. El Manual. México.

- Rodríguez, T, R. *Propuesta para controlar el estrés en los ambientes laborales*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Rosenzweig, M, R, y Leiman, A, I. (1992). *Psicología Fisiológica*. Edit. Mc Graw Hill. México.
- Rul-lán B. (2000). *Administración de recursos humanos*. Edit. Etea. México.
- Schein, E, (1982). *Psicología de la organización*. Edit. Prentice Hall. México.
- Schultz, D, P. (1991). *Psicología Industrial*. Edit. MacGraw Hill. México.
- Seward, J. (1993). *Estrés profesional*. Medicina laboral. Edit. El Manual Moderno. México.
- Shaw, M, E. (1995). *Dinámica de Grupo*. Edit. Herder. México.
- Siegel, S. (1987). *Diseño experimental no paramétrico*. Edit. Revolucionaria. México.
- Silva, R, V; Zamuro, C, R, G. (1994). *Propuesta Para Reducir el Estrés en Organizaciones Laborales*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Solana, R, F. (2002). *Administración de Organizaciones*. Edit. Interoceánicas. México.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. Ed. Manual Moderno. México.
- Spielberger, C. (1972). *Tensión y Ansiedad*. Edit. Harla. México.
- Stonner, J. (1996). *Administración*. 6a. Edición. Edit. Pearson. México.
- Stonner, J. (1994). *Administración*. Edit. Mc Graw Hill. México.
- Stora, J. (1992). *El Estrés*. Edit. Publicaciones Cruz. México.
- Tortora, G, J. y Anagnostakos, P, N. (1993). *Principios de anatomía y Fisiología*. Trad. Martha Castilleja Mendieta. Edit. Harla, 6a. México.
- Tiffin, J. (1958). *Psicología industrial*. Edit. Trillas. México.
- Vázquez, C, Y. *Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales*. Tesis no publicada, UNAM. México. D.F. (2009).
- Wexley K. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA. México.

- Witkin, L. G. (1985). El estrés de la mujer. Como reconocerlo y superarlo. Edit. Grijalbo. México.
- Zepeda, F. (2002). *Psicología Organizacional*, Ed. Pearson. México.

Medios electrónicos:

- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm. (2009).
- Dival, A. (2008). Causas y efectos del Estrés Laboral. Monografías. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>. (2010).
- Estrés (2000). En internet. http://members.es.tripod.de/estrés_ith/estrés_intnl.html
- Imágenes de Estrés Laboral (2010). En internet. http://www.google.com.mx/images?hl=es&rlz=1T4ADRA_esMX370MX370&q=estres+laboral&um=1&ie=UTF8&source=univ&ei=76btS6LAD4WasgO1kPzsDw&sa=X&oi=image_result_group&ct=title&resnum=4&ved=0CDsQsAQwAw.
- Motivación. (2005). Estrés y trabajo. En internet. http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm. (2010).

Anexo 1

Cuestionario de 10 preguntas para reconocer la motivación en el trabajo (tiempo aproximado para contestarlo 8 min).

Folio: _____

Lea cuidadosamente y responde estas preguntas con la finalidad de conocer como te sientes en tu trabajo actual.

1.- ¿Te motiva tu trabajo?

- a) SI
- b) No

2.- ¿Me adapto fácilmente a mi trabajo?

- a) SI por los servicios que se dan
- b) No

3.- ¿Me gusta trabajar en equipo?

- a) SI
- b) No

4.- ¿Crees que eres igual a los compañeros de trabajo?

- a) SI
- b) No

5.- ¿Cuándo tienes problemas en tu trabajo buscas alternativas para solucionarlo?

- a) SI
- b) No

6.- ¿Me pongo metas para lograr lo que quiero laboralmente y económicamente?

- a) SI
- b) No

7.- ¿Te preocupas por que no te sale bien tu trabajo?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Qué te motiva más en tu trabajo?

- a) Dinero
- b) Felicitaciones del jefe y compañeros
- c) Relaciones sociales
- d) La satisfacción de realizar mi trabajo bien

9.- ¿Mi trabajo es aburrido?

- a) Si
- b) No

10.- ¿Mi trabajo es cansado?

- a) SI
- b) No

Anexo 2

SWS- SURVEY-Forma GP (C) (México)
(Copynght 1994, Rodolfo E. Gutierrez & Robrt F. Ostermann)

La finalidad de este cuestionario es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 20 minutos).

Nombre: _____ Puesto: _____ Folio: _____
 Empresa: _____

DATOS GENERALES

Favor de marcar "X" la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo: A) Masculino B) Femenino
- 2.- Mi edad esta: A) 15- 19 B) 20- 29 C) 30- 39 D) 40- 49 E) Más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Trabajo con: A) Obrero(a) B) Empleado(a) C) Vendedor(a) o comerciante D) Servicios E) Técnico F) Supervisor
 G) Profesionista H) Trabajador(a) y estudiante
 I) Otro _____
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato
 E) Licenciatura F) Posgrado
- 6.- Dependientes (hijos, hermanos u otros): A) Ninguno B) 1ª 3 C) 4ª 6 D) 7ª 9 E) Más de 9
- 7.- Mi turno de trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) 20-40 hrs. C) 41-60 hrs. D) 61-80 hrs. E) Más de 80 hrs.
- 9.- Mi nivel económico es: A) Muy bajo B) Moderado C) Alto D) Muy alto
- 10.- Mi nacionalidad es: _____

SWS—SUYEY

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

- A) Nunca B) Casi Nunca C) Ocasionalmente D) Frecuentemente E) Muy Frecuentemente

EJEMPLO:

Voy a la farmacia a comprar arroz.	X	B	C	D	E
Me tropiezo.	A	B	C	D	E
Me duele el estomago.	A	B	C	D	E
Llego a mi casa cansado(a).	A	B	C	D	E
Voy al cine.	A	B	C	D	E

Ahora, por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marca con una "X" la opción que, en general refleje su situación.

1.- Me impaciente conmigo mismo(a) y con los demás.	A	B	C	D	E
2.- Se que con mi trabajo contribuyo con algo valioso.	A	B	C	D	E
3.- Tengo hábitos nerviosos (tics).	A	B	C	D	E
4.- Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido.	A	B	C	D	E
5.- Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente.	A	B	C	D	E
6.- El trabajo me aleja de mi familia.	A	B	C	D	E
7.- Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas.	A	B	C	D	E
8.- Tan solo hacer los trabajos rutinarios es un problema.	A	B	C	D	E
9.- Siento Que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo.	A	B	C	D	E
10.- En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer.	A	B	C	D	E
11.- Tengo amigos y compañeros buenos y leales.	A	B	C	D	E

12.- Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa.	A	B	C	D	E
13.- El trabajo me hace sentir importante y poderoso.	A	B	C	D	E
14.- Tengo jaquecas, dolores de cuello / espalda por tensión.	A	B	C	D	E
15.- Como fumo o bebo café en exceso.	A	B	C	D	E
16.- Estoy de acuerdo en como se hacen las cosas en mi trabajo.	A	B	C	D	E
17.- Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo.	A	B	C	D	E
18.- La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia.	A	B	C	D	E
19.- Tengo Problemas de respiración, pulso o digestión.	A	B	C	D	E
20.- La gente en mi trabajo me encuentra defectos.	A	B	C	D	E
21.- Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo.	A	B	C	D	E
22.- El lugar donde trabajo es sucio, insalubre.	A	B	C	D	E
23.- En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena, ni mala.	A	B	C	D	E
24.- Tengo dificultad para poner atención o recordar.	A	B	C	D	E
25.- Es difícil que me de por vencido(a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida.	A	B	C	D	E
26.- Soy muy desorganizado(a) y dejo muchas cosas sin terminar.	A	B	C	D	E
27.- Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir.	A	B	C	D	E
28.- Tengo arranques emocionales, me enojo, grito.	A	B	C	D	E
29.- Cuido De mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable.	A	B	C	D	E
30.- Pertenezco A un grupo que se preocupa por mi bienestar.	A	B	C	D	E
31.- Ignoro lo que va a pasar en el trabajo.	A	B	C	D	E
32.- Es probable que los jefes me hagan daño.	A	B	C	D	E
33.- Me rindo fácilmente y evado los conflictos.	A	B	C	D	E
34.- Cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo.	A	B	C	D	E
35.- Me siento adaptado(a) a mi familia y a mis amistades.	A	B	C	D	E
36.- Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido.	A	B	C	D	E
37.- Disfruto de cantar, silbar y/o bailar.	A	B	C	D	E
38.- Pienso que en el trabajo fracaso por que tengo mala suerte.	A	B	C	D	E
39.- El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades.	A	B	C	D	E
40.- El trabajo me hace sentir seguro(a).	A	B	C	D	E
41.- Me siento atrapado(a).	A	B	C	D	E
42.- Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de la vida.	A	B	C	D	E
43.- Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo	A	B	C	D	E
44.- Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado.	A	B	C	D	E
45.- Es seguro y comfortable donde trabajo.	A	B	C	D	E
46.- Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente.	A	B	C	D	E
47.- Pudo canalizar mi estrés al trabajo productivo.	A	B	C	D	E
48.- Mi sueldo es adecuado.	A	B	C	D	E
49.- Tengo miedo de perder el empleo.	A	B	C	D	E
50.- En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso.	A	B	C	D	E
51.- Me pongo en guardia, controlo mis emociones.	A	B	C	D	E
52.- Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad.	A	B	C	D	E
53.- Se necesita de mucho para lograr que me enoje.	A	B	C	D	E
54.- Cuando me enojo, presiono a los demás.	A	B	C	D	E
55.- En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia.	A	B	C	D	E
56.- En el trabajo tengo que luchar para salir adelante.	A	B	C	D	E
57.- El trabajo me da la oportunidad de mejorar.	A	B	C	D	E
58.- Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar.	A	B	C	D	E
59.- En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer.	A	B	C	D	E

60.- Mantengo la compostura en situaciones de conflicto.	A	B	C	D	E
61.- Puedo vivir solo(a).	A	B	C	D	E
62.- Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo.	A	B	C	D	E
63.- Evito que el trabajo gobierne mi vida.	A	B	C	D	E
64.- Siento que mis metas son realistas y alcanzables.	A	B	C	D	E
65.- A veces siento verdadero pánico y terror.	A	B	C	D	E
66.- Estoy en tratamiento médico por problemas cardiacos o gastrointestinales.	A	B	C	D	E
67.- El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo.	A	B	C	D	E
68.- Tengo un sentido muy claro del bien y del mal.	A	B	C	D	E
69.- Necesito que alguien me presione.	A	B	C	D	E
70.- Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales.	A	B	C	D	E
71.- Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible".	A	B	C	D	E
72.- Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a).	A	B	C	D	E
73.- Necesito mucho apoyo y estímulo.	A	B	C	D	E
74.- Invento excusas para mis errores y fallas.	A	B	C	D	E
75.- Puedo aceptar la presión cuando es necesario.	A	B	C	D	E
76.- Me avergüenzo fácilmente.	A	B	C	D	E
77.- Soy eficiente en el trabajo y lo hago bien.	A	B	C	D	E
78.- Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque se que de nada sirve.	A	B	C	D	E
79.- Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado.	A	B	C	D	E
80.- La gente a mí alrededor es irritable, grita y pelea.	A	B	C	D	E

ESTRÉS EN EL LUGAR DE TRABAJO

Contesta con sinceridad las siguientes preguntas:

81.- ¿En que tipo de turnos trabaja usted?

___ Únicamente turno diurno.

___ Doble turno.

___ Triple turno.

Otros, especifique: _____

82.- Mi trabajo requiere que trabaje con gran rapidez..... SI NO

83.- Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta.....SI NO

84.- Mi seguridad en el trabajo es buena.....SI NO

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

Con base en las siguientes afirmaciones, selecciones uno de los números del 1 al 5 y por favor márkelo con una X en la línea correspondiente. Donde 5 se siente de acuerdo y 1 en Desacuerdo.

85.- Me es difícil predecir que esperan de mi mañana en el trabajo.	1	2	3	4	5
86.- Generalmente tengo más trabajo del que puedo terminar en un plazo de tiempo específico.	1	2	3	4	5
87.- A menudo se me pide empezar un nuevo proyecto antes de que haya terminado otra tarea o proyecto sobre el cual estoy trabajando.	1	2	3	4	5
88.- Soy responsable en última instancia del fracaso o éxito de mis subordinados.	1	2	3	4	5
89.- Me paso la mayoría de mi tiempo trabajando bajo presiones de fechas límites de entrega es decir, con miras a un plazo determinado.	1	2	3	4	5
90.- A menudo mi trabajo es demasiado demandante y difícil para que lo pueda manejar.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN.

Como y cuando felicitar a una persona

Bob Nelson (1993), autor de 1001 formas de motivar a los empleados, afirma que la recompensa se calificada como la principal. El reconocimiento o la felicitación por escrito se califican en segundo lugar.

A continuación se presentan algunos lineamientos acerca del uso eficaz de las felicitaciones:

1.- La felicitación debe ser genuina: Con frecuencia los empleados consideran la felicitación como una zanahoria, para motivar a la gente. Algunos jefes felicitan a los empleados cuando un gerente de nivel superior esta presente para aparecer en una buena posición a modo de quedar bien. Para que una felicitación sea eficaz, el empleado debe sentir que es fruto del aprecio o reconocimiento por parte del jefe, sin imponer ninguna condición.

2.- La felicitación debe ser específica: Supongamos que una empleada ha hecho una presentación en una junta acerca de la seguridad. Después de la junta el jefe dice lo siguiente: "Fue una presentación Extraordinaria, Anne Gracias". Aunque eso es una felicitación, no se expresa la razón del comportamiento. Una felicitación más eficaz sería: "Anne, gracias por la presentación de seguridad. Mostraste tus estadísticas y resultados de tus encuestas con mucha claridad. Haces unas presentaciones muy profesionales frente al grupo. Realmente te felicito por enseñarnos la necesidad de tener consciencia de la seguridad.

3.- Alabe un desempeño mejor a lo esperado: Aunque el reconocimiento por los resultados esperados es importante, especialmente en aquellos casos en los que se supervisa a los empleados de desempeño inferior al promedio, algunos supervisores son demasiados generosos. Cuando un empleado que siempre llega a tiempo es saludado por su supervisor con la expresión de esta manera: John, llegaste a tiempo. Vas muy bien, se preguntará que pasa y cuál es el gran premio. Al reunir un equipo de empleados sobresalientes, el reconocimiento y la felicitación, del supervisión es excepcionalmente importante cuando se logra los resultados mejores de lo esperado, como aportar esfuerzos extraordinario, rebasar las metas del desempeño o hacer más de lo indispensable.

4.- La felicitación debe ser oportuna: Para maximizar el potencial del reforzamiento, la felicitación debe vincularse al comportamiento. Si ayer tuvo una discusión con un empleado por su impuntualidad, el momento de reconocer que hoy llegó a tiempo es precisamente ese día, y no

cuando se termine la semana. Podría proponerse estar cerca del reloj y decir como sin nada. “Gracias, Piter”, eso basta para comunicar el refuerzo.

5.- Dar una felicitación sin segundas intenciones: Cuando los empleados sienten que los felicitan con otro motivo, como para que acepten otro asunto, piensan que el elogio es insustancial. Algunas veces los supervisores enmarcan las críticas a los empleados entre felicitaciones. Empiezan con una breve felicitación y luego sueltan el pero, una crítica que el propósito real de la comunicación. Otras veces los supervisores esconden malas noticias en las felicitaciones, como cuando notifican que rechazaron un ascenso o un cambio. No hay por que negarse a las felicitaciones condicionales positivas, como cuando se instruye y capacita a un nuevo empleado, pero si esto se ve como un intento de ganarse la aceptación de otro asunto, es probable que de lugar a resentimientos.

Recordemos la manera en que Sharon Olds se vale de felicitaciones y recompensas para reforzar a los asociados cuando se desempeñan bien. En efecto, cuando las felicitaciones se usan de manera adecuada, son uno de los refuerzos que tiene un jefe, (Nelson, 1993).