

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Plan de Estrategias para Reducción de Estrés Laboral: Intervención en
una empresa de ventas**

Juan Sebastián Alvarado Moreno

Andrea Carolina Morales Marin

Teresa Borja, Ph. D., Directora de Trabajo de Titulación

Trabajo de Titulación presentado como requisito para la obtención del título de
Licenciados en Psicología

Quito, abril de 2015

Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**Plan de Estrategias para Reducción de Estrés Laboral: Intervención en
una empresa de ventas**

Juan Sebastián Alvarado Moreno

Andrea Carolina Morales Marin

Teresa Borja, PhD.
Directora de Trabajo de Titulación

Gustavo Villacreses, Sic. Clín.
Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

Carmen Fernández-Salvador, PhD.
Decana del Colegio de Ciencias Sociales
y Humanidades

Quito, abril de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Juan Sebastián Alvarado Moreno

C. I.: 1714789227

Firma: _____

Nombre: Andrea Carolina Morales Marin

C. I.: 1715286736

Fecha: Quito, abril de 2015

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a todos los investigadores y estudiantes de psicología organizacional que cada día requieren de más información para poder ofrecer el mejor conocimiento y soluciones para el área laboral de las organizaciones. También va dedicado a los trabajadores ya que en nuestras vidas el trabajo ocupa gran parte de nuestro tiempo y se requiere que ese momento sea confortable para dar nuestro máximo potencial y sobre todo disfrutar de lo que hacemos. Por ultimo este proyecto va dedicado a las organizaciones y compañías del Ecuador ya que hoy en día es importante mantener un buen ambiente laboral alrededor del mundo para obtener resultados más productivos.

Sebastián Alvarado

Quiero dedicar este trabajo a mi padre que desde arriba con su bendición puede ver este sueño logrado, a mi madre quien ha sido mi soporte mi ayuda fundamental para seguir adelante, a mi hermano quien me dio el apoyo y los consejos para volverme a parar y por todos los ejemplos que me han dado. A todos ellos que me dieron el motor y la fuerza para poder concluir felizmente este proyecto. Dedico esta investigación también a todos los estudiantes de psicología y que en el momento de duda y de miedo utilicen este trabajo como guía y ayuda.

Andrea Morales

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi familia, principalmente a mis padres los cuales me ayudaron financieramente para que yo pueda estudiar también tuvieron la paciencia y el apoyo incondicional para que pueda lograr salir adelante en todo los retos de mi vida. También quiero agradecer principalmente a Andrea Morales mi amor, mi amiga, mi compañera que con su apoyo incondicional me ayudo y me dio fuerzas para seguir adelante en todos los proyectos de mi vida y en los que están por venir.

Quiero agradecer a Teresa Borja decana de psicología quien me ayudo en la área académica para que pueda lograr mi título universitario. Y por último quiero agradecer a cada uno de mis diferentes profesores de la Universidad San Francisco de Quito en donde me enseñaron lo importancia de investigar, conocer y de ayudar a la humanidad.

Sebastián Alvarado

Agradezco a mi padre y a mi madre quienes me dieron todos los recursos necesarios para poder concluir esta meta. Agradezco a mi enamorado, Sebastián Alvarado que como compañero y amigo me dio la fe, las energías y la esperanza de que todo iba a salir bien y que siempre existe un rayo de luz en los momentos tormentosos.

Agradezco también a Teresa Borja, mi profesora, quien utilizo todo su ser como educadora y psicóloga para ayudarme a llegar a este momento. A Gustavo Villacreces por su paciencia y colaboración en momentos de duda y la terminación del proyecto. Por último agradezco a la Universidad San Francisco de Quito y a todos ellos, profesores, asistentes y compañeros que estuvieron en el transcurso de mi carrera y que me enseñaron a ser una investigadora objetiva y a convertirme en profesional.

Gracias a todos ellos.

Andrea Morales

RESUMEN

El siguiente trabajo trata sobre el manejo de los niveles de estrés en una empresa de ventas. Este proyecto habla sobre las causas y consecuencias del estrés laboral y como afectan al desarrollo empresarial. El proyecto usó el método cuasi experimental con un grupo de control y un grupo experimental. En el experimental se intervino con estrategias para mejorar los niveles de estrés como: pensamiento racional, *focusing*, dormir y comer adecuadamente, manejos empresariales y ejercicios de relajación. Ambos grupos se midieron por la prueba OIT-OMS. Tras la intervención del grupo experimental presenta resultados $P > 0.05$ mostrando que estadísticamente no existe una diferencia y por tanto no se redujeron los niveles de estrés.

Palabras clave: *estrés laboral, niveles de estrés, taller, estrategias.*

ABSTRACT

The next work is about the control of levels of stress in a sales Company. This project talks about the causes and impact of the job stress and how this it affects business development. This project uses the experimental method with a control and experimental group. In the experimental group use strategies to get a better stress level like: rational thinks, focusing, adequate sleep, business dealings, adequate eat, and relaxing exorcises. Both groups measured by OIT-OMS test. After the intervention of experimental group the results presents that $P > 0,05$, it shows that it does not exist a significant difference so the stress levels did not reduce.

Key words: *work stress, stress levels, workshop strategies.*

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Abstract	8
TABLA DE CONTENIDO	9
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA	11
Antecedentes	11
El Problema	12
Hipótesis	15
Preguntas de investigación	16
Contexto y marco teórico	16
Definición de términos	17
Presunciones del autor del estudio	18
Supuestos del estudio	18
REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
Géneros de literatura incluidas en su revisión	19
Pasos en el proceso de revisión de la literatura	20
Formato de la revisión de la literatura	20
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
Justificación de la metodología seleccionada	40
Herramientas de investigación utilizadas	41
Descripción de participantes	44
Fuente y recolección de datos	45
ANÁLISIS DE DATOS	48
Detalles del análisis	48
Importancia del estudio	50
Resumen de sesgos del autor	50
CONCLUSIONES	52
Respuestas a las preguntas de investigación	52
Limitaciones del estudio	53
Recomendaciones para futuros estudios	54
Resumen general	54
REFERENCIAS	57
ANEXOS	63

TABLAS

Tabla 1. – Subescalas prueba OIT-OMS.....	pag. 43
Tabla 2. – Niveles de estrés prueba OIT-OMS.....	pag. 43

FIGURAS

Figura 1: Curva de la Función Humana (1982, Citado en Sanz, 2009).....	pag. 24
Figura 2: Técnicas de relajación (Cautela, 1985).....	pag. 76

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

El estrés laboral es una reacción personal y grupal que ocurre en toda empresa sin importar el tamaño de la organización. También contiene aspectos positivos siempre y cuando el personal sepa cómo identificarlo dentro del ambiente laboral para beneficio propio y de sus intereses. Por otro lado se presenta como aspecto negativo cuando interfiere en los intereses del empleado y esto lo afecta tanto en su ambiente laboral como personal. El exceso de estrés puede producir reacciones corporales afectando la salud mental y física del empleado. Dentro del ambiente laboral el estrés en exceso produce una baja eficacia y eficiencia en las actividades laborales del empleado ocasionando eventos que perjudiquen la motivación o problemas sociales con demás empleados. Por medio de este proyecto se enfoca principalmente en la importancia que tiene el manejo correcto del estrés laboral por medio de diferentes estrategias determinadas en diferentes áreas que se involucran en el personal de una empresa.

Antecedentes

Según Hooke en el siglo XVII relaciona al estrés como un evento de ciencias físicas (Lunazzi, 2001). Tiempo después Claude Bernard (1878 citado en Delgado, 2007) da una explicación más detallada del estrés en que involucra los cambios y las reacciones hacia los eventos externos, del medio ambiente y sus resultados dentro del organismo humano (Bernard, 1878). También ofrece una explicación de la necesidad de mantener la estabilidad interna para beneficios de la salud y la vida de los seres humanos. Ya a comienzos del siglo XX durante la década de los 30, Cannon (1932) dio una explicación más profunda sobre los efectos fisiológicos que permiten la regulación del medio interno de la persona y cómo estos reaccionan de manera efectiva a los eventos que se producen en el medio ambiente dándole el nombre de homeostasis. En el año 1930 el estrés paso a tener

una definición oficial gracias a las explicaciones de Hans Seyle (Bertolo, 2010) médico que presto atención a los efectos que contenían sus pacientes y que se relacionaban entre sí. Independientemente de los efectos de sus pacientes Hans Seyle, según el autor Bertolo (2010), se percató que tenían efectos como: el cansancio, dificultades en la alimentación y nutrición lo que fue denominado como el estado de la enfermedad . Tras experimentar con animales Seyle da una definición al estrés como una respuesta específica del cuerpo ante requerimientos expuestos por el medio ambiente (Fernández, 2009). Posteriormente se desencadenó el estudio sobre la adaptación y los efectos que ocurre dentro del cuerpo humano (Comité Editorial Salusline, 2014).

Hoy en día, el estrés tiene varios efectos tanto positivos como negativos. Puede ser identificado como un mecanismo de defensa ante eventos potencialmente peligrosos (Fernández, 2009). Por otro lado, el estrés en exceso puede ser causante de varias enfermedades o deficiencias que pueden ocasionar envejecimiento prematuro o hasta la muerte. Por medio de estos enfoques se trata de localizar los problemas generales que se pueden ocasionar en el ambiente en general y de aspecto mundial.

El problema

Según Rodríguez y Rivera (2011), el mundo laboral de hoy presenta un ambiente con nuevos retos y problemas que requiere de un personal capacitado psicológicamente para afrontar, con el mejor de los éxitos, los problemas que se presentan en las organizaciones todos los días. De igual manera, el autor resalta que hoy en día, el perfil de un empleado requiere nuevas competencias laborales para que se sustente las exigencias de las organizaciones de hoy. También menciona que en el mundo laboral se exige nuevas formas de educación, formación, uso de herramientas, uso de tecnología, el modo de manejar el trabajo, la presión, las responsabilidades, las tareas, las relaciones profesionales

y el modo de vida cotidiana. El autor asimismo menciona que el empleado actual vive en constante competencia y presión lo que produce efectos mentales y físicos ocasionados por esta carga emocional considerada como estrés (Rodríguez y Rivera, 2011). El estrés se considera como una de las causas de la deficiencia en el trabajo, la insatisfacción laboral, causas de enfermedades en la salud personal y la baja productividad de la empresas (Carvajal y Herмосilla, 2011).

La Organización Mundial de la Salud (2013), explica que dentro del mundo laboral, el estado mental o salud mental del individuo es la capacidad de afrontar problemas cotidianos, trabajar de manera productiva, estar consciente de sus capacidades mentales y físicas, contribuir al trabajo en grupo. La OMS (2013) indica también que el trabajador de hoy en día se enfrenta con nuevos retos que demanda una carga emocional más exigente y la constante presión emocional produce a largo y corto plazo aspectos negativos tanto en el área psicológica y física. Por otro lado The Occupational Safety & Health Administration (2009), afirma que el resultado de todo este fenómeno se lo puede resumir en situaciones psicológicas como: depresión, insatisfacción, estrés crónico, y en casos extremos hasta el suicidio. También explica que en el aspecto físico, las enfermedades estomacales, los problemas musculares, las afecciones cardíacas y nerviosas entre otras pueden surgir a largo plazo, se concluye que una carga emocional constante sobre el trabajador produce una salud mental deficiente considerado estrés (OSHA 2013). Más allá la OMS (2014) indica que el estrés no tiene un puesto de trabajo fijo, este problema afecta tanto psicológica como físicamente, a los empleados como a su supervisores. Al mismo tiempo el estrés tiene un efecto inmediato en la productividad de una organización y en la satisfacción personal de cada empleado (OMS 2014).

Para ejemplificar lo mencionado anteriormente Martin, Salanova y Peiro (2012), explican que el 58% de la población laboral en Alemania indica estos efectos del estrés. También el 35% considera que continuará trabajando si se hace la prevención necesaria sobre el estrés. Por otro lado los autores presentan que la carga psicosocial del personal laboral lleva a efectos propios del estrés laboral como: la indisposición médica, el burnout, perturbaciones psicológicas, depresión. En resumen, Martin, Salanova y Peiró (2012), definen que el estrés tiene un efecto significativo en la vida laboral del personal y en la productividad de la organización. Más aun, el estrés se puede prevenir dentro de las organizaciones con el fin de brindar un ambiente adecuado y sobre todo una satisfacción laboral.

En el International Labour Organization (2009), dan a conocer que durante la crisis del 2008 – 2009 la empresa France Telecom fue participe de un caso de estrés laboral extremo por el suicidio de 30 de sus empleados. También explican que el programa de la organización internacional de trabajo tiene un programa de Safework en donde pone énfasis a la salud mental dentro del ambiente laboral por más inconveniente o evento mundial que suceda (ILO 2012). La Comisión Europea (2012), realiza un programa de prevención de enfermedades causadas por el área laboral en donde pone interés para evitar reacciones a largo plazo dentro de las causas del estrés laboral. Sumando lo anterior también la organización pierde recursos, ganancias y productividad. Además la enfermedad es otro aspecto que trae consecuencia de un estrés laboral no controlado el cual puede empeorar por trabajos anteriores o actuales. El estudio que se realizó define que el 35 % de los empleados europeos considera que su trabajo es causante de estrés y enfermedades posteriores (Comisión Europea, 2012).

El Ministerio de Trabajo e Inmigración de España (2010), registró en el 2010 627.876 casos de lesiones por accidentes laborales, de los cuales 553.915 se presentaron en medio de la jornada laboral. En el ministerio presento que las causas que afectan a las mujeres en el ámbito laboral se encuentra en las altas demandas físicas, la tensión en el área de trabajo y la falta de coordinación y apoyo por parte de sus compañeros de trabajo aumentando también los riesgos de sufrir accidentes laborales. Por otro lado los hombres presentaban más riesgo por las altas demandas físicas del trabajo. El estrés ha aumentado en España mostrando resultados significativos ya que en el 2007 presentaba un nivel de estrés 5,4 y en el 2010 se presentó un nivel de estrés de 5,9 en el área laboral. Además el 50% de trabajadores consideraba que el estrés es muy alto e impactante en sus áreas de trabajo (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010). En conclusión el estrés puede afectar significativamente al empleado y a la eficacia de la organización. También se debe considerar que el estrés puede ser prevenido con ayuda de las organizaciones y sin afectar la productividad. Esta investigación se basa en esta problemática con el enfoque de experimentar diferentes estrategias en diferentes áreas relacionadas con el ambiente en general del trabajador para reducir sus niveles de estrés.

Hipótesis

En el mundo laboral o cuando desempeñamos cualquier tipo de actividad o tarea en la organización, el empleado vive constantemente bajo elevados niveles de estrés en su puesto de trabajo ya que existen diversas causas que dan origen al estrés como los factores relacionados con el ambiente laboral y su organización, las relaciones sociales tanto dentro y fuera del puesto de trabajo o factores personales y familiares que se deben controlar para un adecuado desenvolvimiento en la actividades de la organización. El estrés laboral en exceso y sin control puede afectar a la salud mental y física del empleado por ende se

requiere de aplicar diversas estrategias enfocadas en estos causantes para poder reducir los niveles del estrés laboral en el individuo, la organización y en el puesto de trabajo.

Preguntas de investigación

¿Cómo y hasta qué punto un plan de estrategias, para el manejo de estrés laboral, proporciona un impacto en los niveles de estrés de un personal de una empresa de ventas en Quito Ecuador?

Contexto y marco teórico

El proyecto cuasi experimental es enfocado en el área de psicología, el tema se basa en los diferentes enfoques del estrés utilizando diferente aspectos de la psicología como: la psicología industrial, psicofisiológica del sueño, psicología humanista, general y cognitiva. El proyecto hace también referencia a técnicas de nutrición y normas adecuadas de sueño ya que son factores influyentes y significativos dentro de los organismos y sus niveles de estrés.

El propósito del estudio

Mediante este proyecto se busca ver la efectividad y los beneficios que proporciona el plan de estrategias para reducir el estrés en un personal de ventas. Otro punto es aportar más conocimientos dentro del área de psicología organizacional y entender más el fenómeno del estrés. Por medio del proyecto se busca darle un nuevo contexto a la idea general y amplia que contiene el significado del estrés. También se busca intervenir y obtener un contacto con el personal en diferentes áreas. Por otro lado se busca ayudar en solución de problemas y técnicas de control tanto en el aspecto personal como en el área laboral y social.

El significado del estudio

El proyecto contiene información que puede ser relevante desde el aspecto práctico y teórico para el estudio de la salud mental del personal de una organización. Este proyecto aporta datos en especial al área de la psicología organizacional y talento humano. También se busca aportar una herramienta factible para las organizaciones y áreas laborales. Es de suma importancia tomar en cuenta que existen pocos datos con respecto a la efectividad de diversos talleres sobre la reducción del estrés en personal de ventas con empresas en crecimiento. Por ende es importante comprender que el trabajo toma significado con el fin de beneficiar tanto al personal como a las organizaciones.

Definición de términos

Estrés.- según Cia (2005), nace del término en latín “strictiare” que significa estrechar o constreñir.

Estrés.- según Cia (2005) el inglés toma este término y lo denomina “stress” que significa fuerza impulsadora, esfuerzo o demanda de energía.

Estrés.- según OSHA (2009) lo considera como la respuesta psicológica y fisiológica que presenta el ser humano ante los distintos estresores.

Estrés.- es una demanda de ajuste en el comportamiento de una persona (OSHA, 2009).

Estrés laboral.- se explica como el desequilibrio entre las demandas que se ha hecho al empleado y los recursos que este dispone para afrontar la situación demandante (OSHA, 2009).

Nutrición.- conjunto de procesos, hábitos, etc., relacionados con la alimentación humana (Organización Mundial de la Salud, 2014).

Relajación.-descanso profundo, regula metabolismo, ritmo cardiaco, respiración y libera tensiones musculares y psíquicas (OMS, 2014).

Para el propósito de este proyecto se utilizara las definiciones hechas por OSHA (2009).

Presunciones del autor del estudio

Se presume que todos los participantes tienen un nivel académico suficiente para responder adecuadamente los *tests* aplicados.

Se presume que todos los participantes responden los *tests* aplicados con absoluta sinceridad y de manera clara.

Se presume que todos los participantes atienden a todos los talleres impartidos durante el horario coordinado.

Supuestos del estudio

Posterior a la explicación dada, se espera ver los resultados del taller para reducir el estrés de un grupo de personal de ventas en la ciudad de Quito Ecuador. Con los estudios y datos obtenidos se espera emplear los resultados en el ámbito laboral. La finalidad de aportar a las organizaciones para la mejora de la salud mental y física de sus trabajadores y su ambiente laboral. También se pretende mejorar la eficacia de la productividad de las organizaciones desde la rama de la psicología. En las siguientes secciones se pretende dar una revisión de literatura en cinco partes, la metodología usada en la investigación, el análisis estadístico de datos, los resultados y su respectiva discusión.

REVISIÓN DE LITERARIA

De acuerdo a Cia (2005) explica que el estrés viene de la palabra stress en ingles el cual significa esfuerzo o exigencia de energía. Por otro lado, la Organización de Salud y Seguridad Ocupacional (2009) define al estrés como una respuesta biológica, física y psicológica ante un estado de peligro o una situación que exija de respuestas rápidas y adecuadas con el único fin de salir con el mejor éxito de dicha situación. Esta organización también explica que el medio ambiente exige al ser humano acciones por medio de variables ajenas al control de la persona tanto así que el estrés demanda un equilibrio mental y físico en la manera de actuar del ser humano. En suma existen varias definiciones en diferentes campos de la ciencia para la palabra estrés, sin embargo OSHA (2009) explica que en general el significado de estrés tiene aportes de aspecto sociológico, biológico y psicológico. La recolección de información se basa en documentos encontrados tanto en físico como en digital, se obtuvieron datos de artículos académicos, revistas referentes al tema y libros que sustenten a la información del marco teórico.

Géneros de literatura incluidas

Los géneros usados dentro del proyecto consisten principalmente en las áreas de: psicología organizacional, psicología cognitiva, psicología humanista, psicofisiológica del sueño, salud y alimentación.

Fuentes

Las fuentes usadas en el proyecto se basan principalmente en artículos investigativos, libros relacionados al tema que sustenten significados y conceptos, revistas académicas que otorguen información relacionada con investigaciones previas y folletos de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales entre otros.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

Dentro de la investigación, se siguieron diversos pasos para la adquisición de la revisión literaria que variaron en diferentes ocasiones según iba avanzando. En primer lugar se hizo una adquisición y organización de ideas de la revisión literaria, por otro lado se organizó y se buscó la información necesaria y luego se hizo una selección de los autores como se presenta en los siguientes capítulos.

Formato de la revisión literaria

La formación de la revisión literaria se enfocara en diversos temas entre ellos: explicación y teoría del estrés, las causas y consecuencias del estrés, el origen, consecuencias del estrés laboral y diferentes técnicas tanto en lo físico como psicológico de reducción del estrés.

Tema 1: Teorías del estrés.

Teoría de los Ejes Biológicos de Hans Selye.

Los ejes biológicos lo definió Hans Selye tras experimentar con ratas y observar que sus hormonas suprarrenales y su sistema linfático se elevaban (1930 citado en Bertolo, 2010). Según Fernández (2009) la teoría de los ejes biológicos de Selye muestra el estrés biológico con aquellas mediciones elevadas de las hormonas suprarrenales y de elevados niveles en el sistema linfático. También el autor menciona las úlceras gástricas que son consideradas como el efecto biológico del estrés. Por otro lado, el autor relata un experimento que se llevó a cabo por medio de ratas las cuales se sometieron a un ejercicio físico excesivo. Por medio de este experimento el autor concluye que del estrés biológico se encuentra como la causa de algunas enfermedades en el ser humano y se debe a la excesiva reacción del estrés en el cuerpo humano que cambia el estado biológico y químico

de nuestro cuerpo. El estrés es la reacción o respuesta no exacta del cuerpo humano ante cualquier requerimiento del ambiente o peligro (Fernández 2009). La reacción del estrés activa varios sistemas entre ellos esta: el sistema autónomo para simpático, medula supra renal y desactiva la glándula tímica. Además Este sistema también goza de una etapa de adaptabilidad la cual se divide en tres explicaciones según su intensidad (Guillén, 2008).

Según Guillen (2008) La primera reacción es la de alarma la cual indica efectos fisiológicos más intensos como: aumento de frecuencia cardiaca, más tránsito de glóbulos rojos en el organismo, y un equilibrio circulatorio en los músculos y partes que requiere más movimiento u acciones rápidas. También el autor menciona la etapa de resistencia en donde el cuerpo se mantiene en activación fisiológica menos intensa que la anterior y sigue usando recursos lo que produce agotamiento. Y por último el autor habla del agotamiento en donde la persona agota todos sus recursos en la acción. Guillen menciona que todas estas etapas son continuas y pertenecen a un ciclo sobre la reacción del estrés (2008). Por otro lado el autor habla que ciclo presenta un modo de afrontamiento que realice la persona ante una situación bajo estrés. El estrés es una respuesta fisiológica frente a determinados eventos que presenta el medio ambiente estas son estímulos internos o externos (Guillen, 2008). Para restaurar la homeostasis en el cuerpo se requiere que el estrés actué ya que permite a que se estabilice y evite cambios fisiológicos en el cuerpo (Bertolo 2010).

Teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los modelos cognitivos.

Lazarus (1966) da una definición acerca del estrés donde la percepción o la idea de una amenaza o peligro de un evento externo en el ambiente o interno del individuo. El autor menciona que este estrés se encuentra fuera del control y fuera del alcance de los recursos del individuo provocando un mal al bien estar de la persona. También esta teoría se enfoca en tres aspectos relevantes durante el estrés las cuales se presentan: Las

dificultades cotidianas, el afrontamiento de problemas y la evaluación cognitiva. Según las explicaciones de Castaño y León (2010) En la teoría de Lazarus para una adecuada medición existen tres tipos de evaluación: La evaluación primaria, que tiene que ver con los esquemas de pensamiento, la manera en que se procesa y percibe la información la cual se puede considerar si un evento es irrelevante, positivo o negativo para el bienestar de la persona. La evaluación secundaria que llegan hacer las variables internas del individuo o una evaluación de las capacidades del propio individuo para hacer frente a la situación, esta evaluación tiene un papel importante en los pensamientos anticipatorios ya que si un individuo conoce sus recursos se sentirá más optimista al resolver el problema que un individuo que no conoce sus recursos se sentirá asustado. Y el afrontamiento que tiene que ver con la manera en que las personas enfrentan al estrés por medio de los recursos, capacidades y habilidades del individuo para afrontar una situación demandante (Folkman y Lazarus, 1984). Existen dos tipos de afrontamiento: el afrontamiento centrado en las emociones (observa el lado positivo de las situaciones) y el afrontamiento centrado en el problema (aplicar un plan de acción para enfrentarlo (Zambudio, 2012).

Teoría de la Curva de la Función Humana.

Mediante Nixon (1979 citado en Zabala, 2008) explica que el estrés es como la relación entre la activación biológica y la capacidad adaptativa del individuo. El autor menciona que Nixon creó una curva donde se muestra claramente la relación entre estas; el rendimiento biológico y conductual de la persona son positivos a medida que la activación o el estrés aumentan. En pocas palabras Nixon define cierto grado de estrés es positivo para el desempeño del individuo a esto se lo denomina Eustres. Este fenómeno suele ser un facilitador para vencer obstáculos y alcanzar los logros respectivos por las situaciones demandantes. Zabala (2008) también explica que el rendimiento biológico y conductual de

la persona se disminuyen a lo que llega un punto máximo de activación o estrés llamando punto P y el desempeño del individuo va decreciendo, provocando disfunciones y afectando la salud de los individuos. A este fenómeno se le denomina distrés donde la persona tiene respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas también esto ocurre cuando las demandas sobrepasan los recursos del individuo o cuando este estuvo expuesto demasiado tiempo a la situación demandante provocando un distrés (Zabala, 2008).

Según Kraimer (2010) para poder manejar estos dos estados, la teoría explica que debe establecerse un límite entre la activación saludable y la activación perjudicial así el individuo desistirá adaptarse a una situación cuando llegue a su límite de activación saludable. Ahora bien según Zabala (2008) la personalidad del individuo, sus capacidades, sus recursos y sus habilidades tendrá un impacto en esta curva. El autor dice que para esta curva existen diferentes perfiles de respuesta debido a la diferencia entre individuos. También que para algunos un evento o situación puede ser menos estresante que para otros, por lo tanto el punto de salida de activación puede ser menor o mayor según el sujeto y llega al punto P de distinta manera. Por último el autor menciona que se muestra que los individuos que tienen “curva de la función humana” elevadas son individuos con apoyo del grupo primario, apoyo en el trabajo, satisfacción y éxitos en el logro de objetivos previos, tienen un marco social estable, nivel de educación elevada y demás ventajas. Mientras que los individuos con curvas de función humana bajas son individuos con nivel de educación baja, ausencia de figuras paternas, bajo estatus social, individuos aislados o solitarios (Zabala, 2008). Por último Becker (2013) menciona que los individuos con curvas elevadas tendrán más tolerancia y recursos para manejar la activación que los individuos con curvas bajas por ello el eustrés exige demandas para no sobre pasar los recursos del individuo. La experiencia del eustrés fortalecerá los objetivos del individuo en determinada actividad evitando el distres y sus efectos perjudiciales (Becker, 2013).

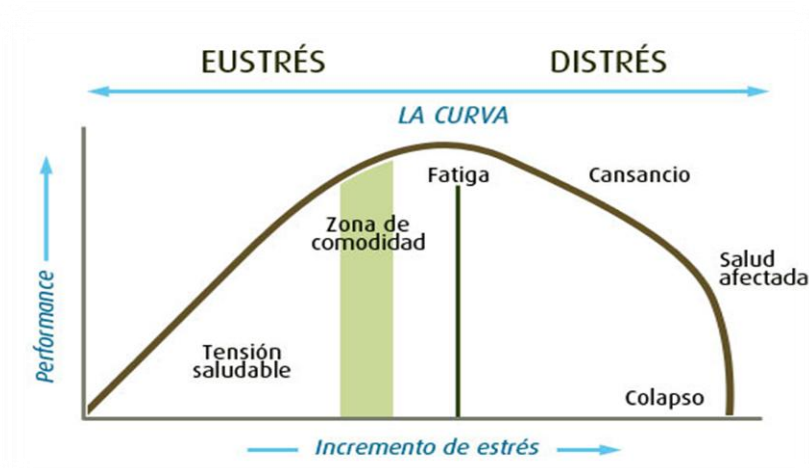


Figura 1. Curva de la Función Humana (1982, Citado en Sanz, 2009)

Fisiología del estrés.

El Occupational Safety & Health Administration (2009) explica que el estrés tiene que ver con la fisiología del ser humano y este se presenta en tres partes de nuestro cuerpo las cuales son: sistema nervioso, inmunológico y fisiológico. También la organización explica que las el estrés se activan a través de respuestas neurológicas en donde se activa en diferentes partes como: el hipotálamo, hipófisis y glándulas suprarrenales la cual son activadas por medio de ACTH o corticotropina. Por otro lado las glándulas suprarrenales se dividen en dos partes la medula suprarrenal la cual se encarga de generar adrenalina o norepinefrina las cuales otorgan energía al cuerpo humano por un lapso corto de tiempo. Mientras que la corteza suprarrenal se encarga de la fabricación de aldosterona y glucocorticoides las cuales producen la indecisión y la constricción de los vasos sanguíneos. También las glándulas suprarrenales tienen una activación tanto en el hipotálamo como en la hipófisis lo que activa a varias partes del cuerpo debido a las sustancias que se segrega como la catecolamina y la noradrenalina. El OSHA (2009) también explica que estas reacciones constriñen partes del cuerpo como la piel o los intestinos, las pupilas se delatan, el pelo de la piel se erecciona y el transito arterial

aumenta. Todos estos efectos fisiológicos en el cuerpo humano comprenden a las reacciones que produce el estrés (Duval, Gonzalez, Hassen, 2010).

Según The Occupational Safety & Health Administration (2009) las reacciones del estrés en el cuerpo humano depende de la clase de actividad que este ejerciendo. Según la organización existen diferentes tipos de actividades que estimula al cuerpo a diferentes reacciones hormonales. Los ejemplos que observamos por medio de Cascales (2008) nos da se basa en el tipo de trabajo que se ejerce como: un trabajo creativo, autónomo o científico promueve un tipo de estrés positivo para afrontar aumentando la adrenalina para una mejor reacción. Por otro lado un trabajo repetitivo, con poca autonomía o que requiera de poco esfuerzo provoca un estrés el cual aumenta la segregación de cortisol que se relaciona con el estado de distres (Cascales 2008). El tipo de trabajo influye en las reacciones corporales que tiene el hombre lo que le permite reaccionar de manera adecuada a la situación (Daneri, 2012).

Tema 2: Causas y consecuencias del estrés.

Los autores Lazarus y Folkman (1984) explican que el estrés proviene del medio ambiente el cual contiene estresores que son los fenómenos, condiciones, factores o estímulos que provocan e incentivan el estado del estrés y su desarrollo el cual se puede originar en diferentes áreas de acción. Los autores Rodriguez y rivera (2011) explican que las áreas donde el estresor se presenta son: el área laboral, familiar o de factor personal. Por otro lado el factor laboral es un estresor que actúa en diferentes áreas del cuerpo como: El factor físico que interviene básicamente el ambiente en el que se está desempeñando el trabajo. Según los autores el estresor se puede presentar en características como la iluminación excesiva, los altos niveles de ruido o la temperatura ambiental extrema produce efectos sobre el empleado enfocados en cambios de actitud, cansancio o fatiga,

problemas de concentración, mal humor e irritabilidad. El estresor laboral interviene e influye en el estado físico y mental óptimo en el ser humano que dificulta un buen estado de vida (Rodríguez y Rivera, 2011).

Según Rodríguez y Rivera (2011) otro factor dentro del área laboral es el aspecto químico el cual se enfoca en la maleabilidad de elementos químicos y sus consecuencias en el trabajador. Los autores explican que el elemento químico tiene características que puede ser ofensivas para la integridad y salud del personal en donde los trabajos con estresores químicos pueden ser considerados como: El manejo de desechos comunes, químicos o médicos, el uso de químicos altamente ofensivos en la elaboración de productos, laboratorios químicos y el uso de pólvora o productos inflamables entre otros. Por otro lado los autores también hablan del factor dependiente del trabajo el cual la capacidad física y mental del empleado son necesarias para poder realizar las tareas dentro del puesto de trabajo. Según Rodríguez y Rivera (2011) la capacidad física tiene que ver con la energía empleada por medio del cuerpo para ejercer una actividad que involucre energía, fuerza y se sepa maniobrar. Por otro lado la capacidad mental es el control de la carga mental que requiere las actividades que se realiza en el trabajo. También La capacidad mental es necesaria en trabajos que requieran concentración, manejo emocional y presión constante. La capacidad física y mental se requiere controlar para un adecuado manejo de las actividades en las exigencias del puesto de trabajo (Rodríguez y Rivera, 2011).

Los autores Rodríguez y Rivera (2011) explican otro factor laboral es el dependiente de la organización del trabajo el cual en este factor es el que se relaciona con el medio ambiente que la organización ofrece para sus empleados. Los autores también mencionan de que el factor dependiente de la organización del trabajo tiene características que influyen en el personal como: las horas extras que se emplea en el trabajo, las jornadas

y horarios que tiene la organización, la seguridad que emplea la organización a sus trabajadores y sus puestos, la productividad, las competencias u promociones profesionales, relaciones laborales y sociales dentro del trabajo. También el factor dependiente de la organización del trabajo es lo que el trabajo puede ofrecer y condicionar al empleado. Por otro lado los autores también mencionan otro factor que influye en el estrés de la persona es el factor familiar donde se enfoca en todo lo que se relaciona con temas de integrantes familiares cercano al individuo. También el factor familiar tiene que ver con las relaciones familiares y casos especiales como: relaciones entre pareja e hijos, las responsabilidades y tareas dentro del hogar, la comprensión de problemas familiares y el apoyo familiar, el cuidado y la atención médica a familiares con problemas de salud. El factor familiar es el que se relaciona directamente con las cuestiones familiares y que influyen en el estrés del individuo (Rodríguez y Rivera, 2011).

Los autores Rodríguez y Rivera (2011) explican otro factor el cual es el personal donde se enfoca en el comportamiento del individuo dentro del estrés. También este factor personal está dividido en dos tipos de conducta. Los autores hablan de dos tipos de conducta, El tipo A que refleja conductas como competencia, agresividad, necesidad constante de logros, ambiciosos de adquisiciones, irritables en momentos de presión, está atento a la puntualidad y le dificulta delegar tareas. También la conducta de tipo A afecta seis veces más al individuo en problemas cardiovasculares. La conducta de tipo B es contraria a la de tipo A en características como la competitividad, la agresividad, poco ambiciosos, son personas que pueden trabajar en equipo con más facilidad lo que permite delegar con mejor y aprovechar su tiempo libre (Rodríguez y Rivera, 2011).

Consecuencias del estrés.

Según Occupational Safety & Health Administration (2009) el estrés sin control puede desencadenarse en varias reacciones y consecuencias que pueden afectar la salud mental, física y calidad de vida del trabajador. El estrés bajo un límite es considerado positivo ya que permite conseguir con mayor facilidad los objetivos del evento pero el estrés bajo largos plazos de tiempo puede afectar al individuo llegando a consecuencias médicas y psicológicas (Occupational Safety & Health Administration, 2009). Peiró (2012) explica las alteración física se manifiesta en diversas áreas del cuerpo humano entre ellas esta las alteraciones digestivas que interfiere en diversas partes del cuerpo como: colon irritable, úlceras, problemas de peso, gastritis, anemia, problemas de presión o azúcar entre otros. También existe las alteraciones respiratorias en donde interviene con afecciones como: disnea respiratoria, asma psicógena, falta de recuperación y sensación de ahogo, hiperventilación y alergias. El autor también habla de la alteración nerviosa que afecta al comportamiento y capacidad del individuo para desenvolverse en su vida, esta alteración nerviosa se puede identificar en el cambio comportamental como: ansiedad, mal humor, irritabilidad, cefaleas, insomnio, problemas de memoria, depresión, frustración o astenia. Las alteraciones nerviosas pueden ser causantes de consumo de estupefacientes, psicotrópicos o alucinógenos aumentando el consumo de drogas en especial alcohol y cigarrillos (Peiró, 2012).

Peiró (2012) explica sobre las alteraciones sexuales que se presenta en las actividades tanto psicológicas como físicas en el intimida de pareja donde la alteración sexual presenta en la impotencia, problemas de eyaculación precoz, dispareunia, vaginismo y alteraciones de la libido. Por otro lado la alteración física o muscular que se presenta en afecciones a las articulaciones, músculos, huesos o cuerpo en general. También la

alteración muscular tiene características como calambres, dolor muscular y nervioso, rigidez, contracturas e hipereflexia. El autor también menciona acerca de la alteración cardiovascular es la que afecta el área del corazón y la circulación de sangre donde la alteración cardiovascular tiene características y consecuencias como: angina de pecho, extrasístoles, Taquicardia, dolor precordial, infarto de miocardio y aceleración de la arteriosclerosis. Por otro lado la alteración inmunológica que se presenta en infecciones frecuentes o herpes. De acuerdo a Peiró (2012) la alteración psicológica se presenta cuando existen elevados y duraderos tiempos de estrés. También la salud mental y psicológica se afecta con características como preocupación excesiva, trastornos afectivos, consumo de fármacos, falta de control, falta de concentración, preocupación excesiva, problemas de memoria, bloqueos mentales, hipersensibilidad, dificultad de decidir, problemas en el sueño, problemas en la alimentación, cambios de humor, problemas de inseguridad, fobias y en casos extremos suicidios (Peiró, 2012). La falta de apetito, imprecisión para expresarse, bostezos frecuentes y conductas impulsivas son otras expresiones psicológicas del estrés (OMS, 2013).

Tema 3: Estrés laboral

El Cano (2008) explica que el estrés laboral es una manifestación física y mental que se presenta cuando el individuo carece de recursos para satisfacer las demandas impuestas por la organización y su puesto de trabajo. También el estrés laboral no tiene un lugar específico de acción, el estrés laboral se presenta en cualquier ámbito laboral sin importar el tamaño de la empresa, sector o el trabajo que se realiza. Por otro lado El estrés laboral está influenciado por otros estresores como: la vida personal, familiar, económico, enfermedad y social. El autor menciona que a largo plazo el estrés laboral puede desencadenar en alteraciones o enfermedades de estado físico, emocional y mental. Para

las organizaciones es necesario tener trabajadores capaces, competentes y saludables para tener una ganancia en productividad lo que a la final representa ahorros y un buen ambiente laboral beneficiando tanto el aspecto social y productivamente a la economía (Cano, 2008).

Para Peiró el estrés laboral es diferente en cada empleado ya que cada persona es diferente en su personalidad y al momento de actuar frente a un evento estresante. El estrés laboral comprende de aspectos internos y ajenos a la organización (Peiró, 2012). Izquierdo y Cuevas (2011) menciona el análisis del estrés laboral se comprende como un conjunto de factores positivos y negativos para la organización. También el estrés laboral puede ser positivo y controlado otorgando beneficios en conjunto para la productividad de la organización, al ambiente laboral y al aspecto personal del empleado. Un estrés laboral excesivo y sin control se manifiesta en dificultades tanto para el empleado, su alrededor y la organización (Izquierdo y Cuevas, 2011).

Causas de estrés laboral.

El Occupational Safety & Health Administration (2009) explica que el estrés laboral excesivo tiene varias razones de proceder entre las más comunes se presenta: sobre carga de tensión mental, emocional y estado físico de la persona, frustración en tareas fallidas, no existe un liderazgo correcto en la organización, inseguridad de estabilidad laboral dentro de la organización, no se define las tareas y responsabilidades provocando conflictos de roles de trabajo y aumentos innecesarios de carga laboral sobre el trabajador, la cotidianidad tanto en lo laboral como en lo personal, aumento de las exigencias mentales, dificultades con organización del tiempo y falta de motivación. Según los autores Rodríguez y Rivera (2011) El estrés laboral tiene efectos específicos del ambiente organizacional. Mientras que Peiró (2012) mencionan sobre el Burnout el cual se refiere a

la sobrecarga, agotamiento psicológico, emocional y físico de la persona en la organización por ende este aspecto aumenta con la influencia de las causas comunes del estrés laboral. El Burnout produce efectos directos en la percepción de fracaso, desinterés en general tanto fuera como dentro de la organización (Peiró, 2012). El desequilibrio emocional es otra de las causas que se presentan de forma relevante en el efecto del burnout (Rodríguez y Rivera, 2011).

Rodríguez y Rivera (2011) dan como explicación que las relaciones interpersonales entre empleado, compañeros y supervisores son fundamentales en la construcción de un ambiente laboral adecuado para la salud mental. También el *mobbing* es el trato hostil y agresivo que se presenta en relaciones conflictivas dentro de la organización. Un insulto por parte de supervisores o compañeros de trabajo produce la creación de un ambiente desfavorable para la organización (Rodríguez y Rivera, 2011). Rodríguez, Frenis y Toca (2009) dice que en la organización existen características propias que pueden generar estrés laboral como: La distancia y el tiempo de demora en el traslado que tiene un empleado entre la organización y su domicilio el cual una larga distancia entre el lugar de trabajo y el domicilio del empleado trae dificultades con la resistencia mental del individuo que a la final puede intensificarse con otros aspectos de movilidad como: el tráfico, la seguridad social y personal. También existe el factor del tamaño de las organizaciones en donde el empleado puede tener mayor flexibilidad de horarios en una empresa pequeña pero la organización empresarial, estabilidad y duración de una empresa en crecimiento puede no sea exitosa. Por otro lado una empresa grande ya tiene definido su, estructura, estado y estabilidad y requiere de normas para una adecuada organización empresarial por ende sus horarios estarán regidos bajo un orden y supervisión. También el aspecto moral y de valores puede diferir y tener conflictos entre la organización y el empleado. Además el conflicto moral se observa más en un ambiente laboral en donde la empresa crece y falta

regularse o donde el individuo tiene conflictos personales u otras visiones morales. Los valores, las jerarquías, responsabilidades y autoridades de todos los empleados influyen en los diferentes trabajos que debe realizar cada departamento (Rodríguez, Frenis, Toca, 2009).

Efectos del estrés laboral.

El Occupational Safety & Health Administration (2009) explica que el estrés tiene consecuencias en general dentro del cuerpo, mente y vida de las personas. La organización también explica que el estrés laboral tiene efectos inmediatos en la organización y su productividad. Por otro lado el estrés laboral tiene diferentes efectos en la organización como: el absentismo de los empleados en el puesto de trabajo. Estos fenómenos afectan a las actividades laborales por la frustración que tiene el empleado en su trabajo. También se considera que un empleado bajo un estado de estrés tiene una productividad mínima, limitada, sin motivación y sin mayor preocupación de sus deberes en la organización (OSHA, 2009).

Según OSHA (2009) El estrés laboral afecta el medio ambiente laboral y las relaciones laborales dentro de la organización lo que perjudica en la realización de tareas y el beneficio grupal. También un empleado bajo estrés busca nuevas oportunidades o peticiones de promoción para poder evitar su puesto de trabajo actual. Por otro lado el empleado con estrés presenta más enfermedades o dificultades en la salud cuando las organizaciones prestan servicios médicos lo que requiere de una supervisión correcta y necesaria para una adecuada organización de tareas. El Occupational Safety & Health Administration (2009) también menciona acerca de la presión de un supervisor hace que el empleado se sienta bajo constante observación lo que produce estrés además de que el estrés laboral se presenta en la insatisfacción y quejas que presenta los clientes al recibir un

servicio o un producto sin el debido control. El ambiente laboral es la adecuada presentación del área de trabajo con la respectiva limpieza, olor y orden ya que la integridad del empleado se afecta con el estrés laboral al no poder realizar las tareas impuestas por falta de recursos, herramientas o el comportamiento adecuado llevando a ser causante de depresión y un alto consumo de psicotrópicos o estupefacientes (OSHA, 2009).

Tema 4: Estrategias para el manejo de estrés.

Los autores Izquierdo y Cueva (2011) consideran que el estrés laboral tiene diferentes maneras de ser controlado y regulado dentro de la organización empresarial. Los autores explica que existen estrategias para el control del estrés laboral en el personal que su finalidad es evitar y garantizar la seguridad mental, física y psicológica del empleado que conlleva con la productividad y la seguridad que requieren para un adecuado manejo de una organización. Por otro lado el uso de estrategias favorece de manera grupal e individual a los empleados de una organización y el manejo del estrés ya que las personas difieren en sus necesidades para cubrir el estrés o mal estar presente. La organización menciona que las estrategias en el control de estrés laboral pueden ayudar a unas personas y a otras no en su aplicación. Hay varios métodos y estrategias para el control del estrés laboral como: cuidados de la salud personal, organización y orden del tiempo, alimentación adecuada, realización de ejercicios físicos y estado de forma, apoyo psicológico y terapias, tiempo de meditación, técnicas de respiración y relajación, cambios en hábitos y comportamientos, mejora al puesto de trabajo con recursos o herramientas, red de apoyo sociales y grupales, técnicas de masajes y relajación localizada o progresiva, y aprender a detectar estresores que afecten o activen el estado de estrés (Izquierdo y Cueva, 2009).

The International Labour Organization (2012) explica que el estado de ánimo es fundamental en un ambiente laboral sano ya que el estrés laboral presenta efectos en el ánimo del personal que es necesario usar estrategias para aumentar y mantener un estrés adecuado y sano para la productividad. ILO (2012) también explica que las condiciones físicas son fundamentales en un adecuado puesto de trabajo que favorece ambientalmente al empleado motivado por la comodidad, la actualización de tecnologías y herramientas ayudara con la forma de realizar el trabajo. Por otro lado existen otros factores fundamentales que se basan en la flexibilidad en el horario de trabajo, horas extras y el cumplimiento de las jornadas. También existen otros factores como: el cambio en las demandas expuestas en la organización, la tarea o el rol que se realiza, una mayor intervención y participación del personal a las actividades extra del puesto de trabajo. Los factores como: organización en la reubicación de puestos de trabajo, los objetivos organizacionales, objetivos del puesto de trabajo bien definidos, programas de ayuda en bien estar laboral, una comunicación más adecuada a la organización, arreglos o decoraciones que ayude a personal a sentirse augusto en su puesto de trabajo, y rediseñar puesto de trabajos y mejorarlos con el fin de incentivar y reducir los niveles de estrés en los empleados (ILO, 2012).

La calidad de vida se observa con las facilidades, el control y el manejo adecuado de emociones para afrontar nuevos retos según The International Labour Organization (2012). También una salud mental garantiza la parcialidad y el enfoque que tiene una persona en el medio ambiente y el gozar de una buena salud en el trabajo, en la familia y sociedad es un claro estado de bienestar y buena calidad de vida. Como salud publica el estrés laboral debe ser controlado por las organizaciones para promocionar el ambiente laboral sano en los puestos de trabajo (ILO, 2012). La Agencia Europea para la seguridad y salud en inglés The European Agency for Safety and Health at Work (2010) señala que es

de suma importancia mantener un ambiente laboral adecuado y que favorezca a la salud de los empleados de una organización. Por otro lado el objetivo primordial es el de ofrecer salud a los empleados con buenas condiciones laborales. La organización proponer mejorar aspectos fundamentales e inmediatos para un adecuado ambiente laboral (Agencia Europea para la seguridad y salud, 2010).

El estrés laboral puede ser controlado con cambios directos por la organización de acuerdo a The International Labour Organization (2012). Entre estos cambios se encuentra: mejorar y fomentar la participación de actividades de ejercicios físicos, la organización debe promocionar el consumo de alimentos y bebidas propias de una buena salud, mejorar métodos de organización del trabajo y sus actividades. Otro aspecto es un entorno de trabajo con luz, con espacio y las herramientas adecuadas para un mejor desempeño, organización de eventos extra laborales que fomenten las actividades saludables y de deporte. La organización debe dar actividades significativas que demuestren valor del puesto de trabajo y reconocimiento, y tomar en cuenta los diferentes estresores, controlarlos y dar una acción preventiva a sus efectos (ILO, 2012). También la organización explica la necesidad de un papel que involucre a los empleados con las actividades y el entorno de la empresa ayuda a que se puede mejorar las condiciones de trabajo. Por otro lado para que este tipo de estrategias funcionen se requiere hacer un análisis del puesto de trabajo para encontrar la estrategia adecuada y que cubra los detalles del trabajo que se desempeña. La organización también se refiere a que es necesario brindar buenas condiciones ambientales a las áreas operativas o de horarios de oficina ya que es un ambiente que requiere que los empleados se encuentren estables emocionalmente por lo repetitivo de las actividades laborales. El desarrollo de un país es un evento que influye en la seguridad laboral y el estrés laboral y con esto las compañías deben velar por

el bien estar del empleado y de brindar las seguridades frente a una economía en desarrollo (ILO, 2012).

De acuerdo a Valdés (2014), en Norte América y Europa existen empresas pioneras en el manejo correcto del ambiente laboral. El autor menciona que el estrés laboral ha sido controlado con éxito en empresas de software en países desarrollados donde su prioridad es el ambiente laboral. También el aspecto que maneja estas empresas se enfocan en brindar al empleado todas las facilidades y comodidades para desempeñar su trabajo para ello hace actividades como: espacios amplios e instalaciones amplias de la organización con las comodidades necesarias en cada puesto de trabajo, evitar el contacto con estresores y brindar ejercicios de relajación al personal, programas de integración grupal que permita a los empleados vivir un ambiente laboral adecuado conjuntamente con los compañeros de trabajo. Por otro lado la organización debe ofrecer medios de comunicación entre los integrantes de una organización y sus supervisores. Según Valdés (2014) la organización debe poner énfasis en la creación de áreas de relajación como por ejemplo: áreas amplias para trotar y caminar, lugares de alimentación y refrigerios ocasionales, áreas deportivas y gimnasio, áreas de reuniones y eventos sociales, salones de juegos y relajación. Por otro lado Estos son actividades que aumentan el control del estrés laboral y por ende un control de la productividad que se estima que este suba con la aplicación de estas áreas. La comunicación interna y el involucramiento de empleados en la organización sube más la productividad ya que el personal siente un puesto significativo con posibilidades de participación (Valdés, 2014). La intervención en la salud laboral de los empleados trae beneficios y ayuda en casos de abstención por enfermedades, la organización se mantiene estable en su rotación de puestos, mayor satisfacción en el trato a clientes y proveedores, incrementa motivación y la imagen de la empresa gana actitud y seriedad (Comisión Europea, 2012).

En la actualidad según Yunuen (2009) existe una empresa que demuestra como todos estos factores pueden influir en la actividad y productividad de la organización esta es Google Company que hoy en día es un ejemplo de como factores como el ambiente y los beneficios pueden ayudar a los empleados a entregar su máximo potencial. Según el autor google es indispensable en proveer de un ambiente ideal a cada uno de sus empleados para eso Google utiliza colores llamativos en sus instalaciones lo que influencia emotivamente al personal en su trabajo. También la organización cuenta con beneficios como comida gratis lo que le permite al trabajador no consumir alimento alrededor de la organización, disfrutar de la hora del almuerzo además de refrigerios completamente gratis y además las salas de relajación de juego están abiertas para que la monotonía no esté presente dentro de los empleados lo que produce continuidad y aburrimiento. Por otro lado el método de trabajo se enfoca en la elección del personal por el proyecto que desean aplicar en donde Google da la oportunidad a todos sus empleados a que tengan preferencia por los proyectos por medio de sus habilidades y especialidades lo que permite que el trabajo se hecho con personas capacitadas y que les gusta lo que hacen. El ejemplo de google no habla en específico de la disminución de estrés en el personal si no Google toma en cuenta todos esos aspectos relevantes en la productividad y motivación del empleado como: ambiente amplio, de colores que reflejen motivación, decoraciones llamativas, actividades de relajación grupal e individual, ofrecer alimentación gratis, descanso y distracciones ya que ofrecer un ambiente saludable y motivador en la empresa ayuda a que la productividad del empleado sea alta trayendo beneficios para la organización y beneficios personales (Yunuen, 2009).

Por medio The International Labour Organization (2012) explica que la prioridad de las organizaciones debe enfocarse en la reducción de niveles de estrés y una mejor satisfacción del puesto de trabajo. También la organización explica que es obligación de

las empresas reconocer y aplicar programas o ayudas que se enfoquen en ayudar a los empleados y su desempeño. Por otro lado la organización da a entender que es necesario que cada organización emplee un plan de medición y de procesos para regular los niveles de estrés laboral. La ILO (2012) se enfoca en el uso de diversas estrategias puede ayudar a la variedad que tiene las personalidades que comprende los diferentes personas de una organización. Todo esto tiene como fin ayudar tanto al empleado como a la organización en una conjunta evolución en el área empresarial (ILO, 2012).

De acuerdo a The Occupational Safety & Health Administration (2009) determina que El estrés es un fenómeno propio del ser humano que contiene causas y consecuencias beneficiosas y perjudiciales para la salud mental y física del individuo. También la organización se enfoca en explicar que el estrés es una reacción que nos ayuda agilizar y salir con éxito de los retos y eventualidades que presenta el medio ambiente, el ambiente laboral o situaciones peligrosas para el individuo. Por otro lado la organización también se enfoca en que el estrés sin control afecta en corto y largo plazo a la salud mental y física del ser humano además de que la empresa debe ser responsable de las consecuencias del estrés laboral. La organización también se refiere a las consecuencias para las organizaciones y el empleado los cuales deben tomar en cuenta lo necesario cubrir los males del estrés laboral ya que ayuda a que la productividad de la organización mejore y el empleado gane beneficios en un ambiente laboral sano para la mente y el cuerpo. Para el ambiente laborar es necesario aplicar estrategias que ayuden a los diferentes integrantes de la organización a tomar control sobre los estresores que se presentan en la vida laboral, personal, familiar y social (OSHA, 2009).

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología del diseño de la investigación tiene un enfoque cuasi experimental cuantitativo. Los datos que requiere la investigación son de aspecto cuantitativo que será necesario para poder comprobar la hipótesis planteada por medio de datos numéricos y análisis estadísticos que permitan la explicación de un determinado comportamiento (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). La metodología permitirá explicar los niveles de estrés del personal de una empresa de ventas y la relación de la teoría en reducción de estrés laboral.

Según el enfoque cuantitativo, el objetivo es delimitar el problema para que pueda ser respondido en datos específicos y exactos dejando otras respuestas o errores. El aspecto más importante del método cuantitativo es poder sustentar la hipótesis dicha en el marco teórico por medio de datos exactos, numéricos y estadísticos, esto también puede negar la hipótesis dicha. Los pasos hechos durante esta investigación se basaron en esto: la hipótesis a comprobar, recolectar y analizar la información necesaria para la muestra, medición de las variables de la hipótesis que en este caso los niveles de estrés del personal de una empresa de ventas los representa por medio de números.

El método cuasi experimental se enfoca en la recolección de datos para poder dar una explicación casual a los efectos. Las variables que se usan en la hipótesis se basan en: la dependiente que son los niveles de estrés. La variable independiente que se considera la intervención que se realiza para reducir los niveles de estrés en el personal de la empresa. Los grupos que se emplearon se dividieron en dos, el grupo de control y el grupo experimental el cual va a recibir el plan de estrategias y se podrá comparar los efectos con el grupo control que no va a recibir la intervención. Los grupos fueron asignados con características similares del departamento de ventas divididas en trabajadores de la jornada

diurna y vespertina. Por medio de este método se pretende tener resultados que puedan reflejarse en una población mayor y que sirva como un experimento de apoyo en el futuro.

Las herramientas que se van usar son garantizadas en su fiabilidad por medio de la comunidad científica. La prueba OIT-OMS para medir niveles de estrés cuentan con estandarización, y la validez necesaria para el proyecto. Se requiere utilizar un itinerario (ver anexo A) de actividades para concretar los pasos a seguir de la investigación.

Justificación

Este tipo de investigación fomenta de la mejor manera las explicaciones necesarias para poder dar sustento a una hipótesis ya que se requiere de medir de manera cuantitativa los niveles de estrés expuestos por el personal para poder otorgar un resultado del efecto más concreto. Para saber los efectos que tienen las diversas estrategias es necesario emplear el método cuasi experimental, por medio de la manipulación de variables y la aplicación del plan de estrategias a un grupo y a otro no, en donde el método puede dar información exacta de los efectos específicos de la intervención en cada grupo.

Este tipo de diseño ha sido utilizado por otros autores para el análisis del estrés laborales en distintos contextos. Por ejemplo, una investigación realizada por Vásquez y cols. (2011), en donde el objetivo era determinar el efecto de la técnica de *biofeedback* en la respiración para disminuir los síntomas de estrés de trabajadores de la manufactura de alimentos, utilizó un diseño cuasi experimental *pretest* y *postest* con grupo control. Seleccionó 10 trabajadores para conformar el grupo experimental y 10 para el grupo control; y se aplicó el cuestionario de síntomas de estrés (Yates, 1979). Después de la intervención se encontró que los síntomas mentales de estrés disminuyeron significativamente (Vásquez y cols, 2011). Otro estudio realizado por Trallero (2006) para el tratamiento del estrés docente y prevención del *Burnout* con Musicoterapia

Autorrealizada en maestros de Primaria utilizo un diseño cuasi experimental mixto, del tipo test-retest, con grupo experimental y grupo control formado con 8 sujetos cada grupo, el primero fue intervenido mientras el segundo estuvo ausente del tratamiento. Los resultados fueron obtenidos a partir de la prueba t de Student; se encontró que en el grupo experimental los niveles de estrés disminuyeron significativamente, mostrando cambios en ciertas escalas como la Ansiedad de Estado; mientras que en el otro grupo hubo un aumento de sus niveles de estrés o en algunos casos se mantuvo el nivel y no hubo diferencias estadísticas en ninguna escala (Trallero, 2006). Por medio de estos ejemplos se puede observar que el diseño cuasi experimental es el adecuado para el siguiente proyecto.

Herramientas

Test medición de estrés OIT-OMS.

Para medir el nivel de estrés se utilizó el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (ver Anexo B) que se encuentra en el manual ergonomía y psicología. Esta versión es validada por el especialista Llaneza Álvarez, F. Javier (Álvarez, 2009). La Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas presenta *alfa* de *Cronbach* = 0.972 de validez de constructo y contenido (Suárez, 2013). Este cuestionario permite medir los niveles de estrés laboral en el trabajador. El cuestionario consta de 25 ítems. Cada ítem indica la frecuencia con la que se vive esta condición de estrés como: 1 si la condición nunca es fuente de estrés, 2 si la condición raras veces es fuente de estrés, 3 si la condición ocasionalmente es fuente de estrés, 4 si la condición algunas veces es fuente de estrés, 5 si la condición frecuentemente es fuente de estrés, 6 si la condición generalmente es fuente de estrés; y 7 si la condición siempre es fuente de estrés. El cuestionario está relacionado con los estresores laborales ubicados en las siguientes áreas: mejora las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales

del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional. Las preguntas del cuestionario se enfocan en diferentes aspectos laborales.

Esta prueba tiene una duración de entre 15 a 20 minutos y cada ítem está enfocado en diferentes áreas de estrés como: Clima organizacional el cual se refiere al estado emocional que viven los integrantes de la organización, esta área contiene los ítems 1, 10, 11, 20 con un rango de 4-28. Estructura organizacional que se refiere a todas las jerarquías y la organización de responsabilidades y autoridades con un objetivo en común, esta sub escala contiene los ítems 2, 12, 16, 24 con un rango 4-28. Territorio organizacional que comprende a las actividades y espacio de trabajo que contiene el empleado, esto contiene los ítems 3, 15, 22 con un rango 3-21. Tecnología que tiene que ver con las facilidades de comunicación, herramientas para el desenvolvimiento del trabajo y la tecnología necesaria para cumplirlo, este contiene los ítems 4, 14, 25 3-21 con un rango 4-28. Influencia del líder ítems 5, 6, 13, 17 con un rango 4-28. Falta de cohesión comprende el trabajo en equipo tanto entre los empleados y los jefes este contiene los ítems 7, 9, 18, 21 con un rango 4-28. Respaldo del grupo es a relación que tiene cada integrante de la organización, este tiene los ítems 8, 19, 23 con un rango 3-21. Los resultados se presentan en diferentes rangos y niveles. Si se ubica hasta 90,2 el nivel de estrés es bajo, si el resultado presenta entre 90,2 y 117,2 los niveles de estrés son intermedios, si el rango está dentro 117,3 – 153,2 los niveles de estrés están presentes y si es más alto de 153,3 os niveles de estrés son altos (Álvarez, 2009).

Tabla 1. Subescalas prueba OIT-OMS

Subescalas	Núm. Ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Tabla 2. Niveles de estrés prueba OIT-OMS

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Las charlas que se van a emplear durante el taller se basan en las diferentes estrategias para poder disminuir el estrés laboral. Dentro de estas conversaciones podemos encontrar los siguientes temas. Según Troncoso y Amaya (2009) el dormir bien es fundamental para un equilibrio tanto emocional como físico para el desempeño de cualquier actividad durante el día, el dormir bien se relaciona estrechamente con el estrés, el mal humor y ayuda a tener mayor energía para un mejor desempeño y disminuye los niveles de estrés además con un adecuado hábito de sueño. Los autores también mencionan la importancia de tener hábitos de alimentación correctos en donde consumir alimentos variados y dentro del horario de alimentación ayudara a la persona a tener la energía necesaria y evitar molestias estomacales que causan estrés. El tener una adecuada actividad física todos los días también ayuda a que los niveles de estrés se disminuyan y ayuden a liberar toda esa anergia retenida en el cuerpo (Troncoso y Amaya, 2009).

Según la Junta de Andalucía (2011), la relajación progresiva de Jacobson ayuda a la liberación de las toxinas que se acumulan en los músculos por una alta tensión que se

origina del estrés. También estas toxinas son dañinas que desgastan el cuerpo y lo hacen sentir bajo tensión. Esta técnica es ideal para emplear en el puesto de trabajo ya que es práctico y no requiere de grandes espacios (Andalucía, 2011). Según Gendlin (2009), el focusing es una técnica para poder enfocarse en una perspectiva adecuada a nuestros problemas lo que ayuda a que mantengamos un orden de las actividades que se debe realizar y la actitud que se debe tomar lo que es fundamental en evitar episodios de estrés. Hernández (2009), explica que las distorsiones cognitivas afectan sobre todo la visión que tiene la persona de los eventos y personas que tiene contacto. Esta distorsión dificulta la visión de problemas y la relación con otros empleados lo que provoca sentimientos de estrés (Hernández, 2009). Por otro lado, Valderrama (2012), explica la necesidad de tener una organización adecuada dentro de los puestos de trabajo ya que esto incentiva a un trabajo más significativo del personal, define las responsabilidades y autoridades en las actividades empresariales, fortalecer el vínculo entre el empleado y la empresa y por ultimo evitar eventos estresantes por poca definición del puesto. La tecnología y las herramientas adecuadas para las actividades diarias del puesto de trabajo son fundamentales para tener un nivel de estrés bajo ya que les permite cumplir con sus obligaciones sin mayor problema (Diumenge, 2013)

Descripción de participantes

Número.

Este estudio se realiza en una empresa de ventas de la ciudad de Quito. La empresa tiene de nombre IDConsultants, es una empresa que se encarga de la venta de equipos electrónicos de identificación. Dentro del proyecto se ubicaron 20 participantes voluntarios en donde 10 se distribuyeron en el grupo experimental y los otros 10 en el grupo de control del área de ventas. El tiempo total de la intervención y mediciones se calcula entre las 45

horas. Los participantes fueron escogidos de manera que comportan características similares; están informados por medio de un consentimiento informado que deberá ser revisado y firmado por los participantes.

Género.

Se realizó un estudio en base a 20 participantes. Se ubicaron 10 sujetos en cada grupo de diferente género.

Edad.

La edad de los participantes del proyecto comprenden entre un mínimo de 20 años y un máximo de 40 años, el promedio de edad abarca es de 30,5 años.

Fuentes y recolección de datos

El primer paso que se prosiguió fue el contacto con las autoridades y gerentes de la empresa IDConsultants, que después de su aprobación se prosiguió a obtener datos de los participantes. Ya dentro de la empresa se prosiguió a reunir al personal, en diferentes horas del día, el cual debía leer un consentimiento informado, firmarlo, recibir una breve explicación y proseguir con la realización del *test* de manera individual. Cada prueba cuenta con tiempo de duración entre los 20 a 30 minutos y que miden tanto la intensidad como los factores que lo influyen.

Posterior a la adquisición de datos, se pasó a intervenir con el grupo experimental en diferentes charlas de informaciones sustentadas en el marco teórico. En primer lugar se pasó a dar una explicación del estrés, las consecuencias y causas que originan este fenómeno en el ámbito laboral. También una explicación de las consecuencias laborales en el ámbito personal y organizacional (ver Anexo C).

Durante las siguientes sesiones, los participantes del grupo experimental se instruyeron en técnicas de alimentación adecuada y su influencia en los efectos del estrés y la vida saludable. También se instruyó con técnicas adecuadas para dormir bien y los efectos positivos que da el hacer ejercicio de manera constante y de estrategias adecuadas para la organización y la mejora de su entorno. Toda esta información fue puesta en una hoja de información que será una útil herramienta para mejores hábitos (ver Anexo D y Anexo E).

Los siguientes pasos se enfocaron en una instrucción desde el aspecto cognitivo. El aspecto cognitivo ayuda a mantener el control del estrés desde un enfoque interno, mental y de conciencia. Todos estos pensamientos pueden afectar al empleado en su desenvolvimiento dentro del ambiente laboral, para esto se requiere adquirir información por lo cual se empleó el inventario de pensamientos automáticos realizado por Ruiz y Lujan (ver Anexo F). Por medio de este inventario se procedió a dar una explicación de las distorsiones cognitivas y como es percibido por el ser humano en diferentes situaciones. La finalidad de esta actividad es que el personal de la empresa esta consiente de sus propias distorsiones cognitivas, las pueda controlar y puedan sobre todo reaccionar de la mejor manera frente a un evento estresante de la organización.

La última actividad que se empleó se base en las técnicas de relajación y de concentración llamada *focusing* (ver Anexo G). La finalidad es de hacer comprender a los trabajadores que contienen su propio espacio para relajación y que puede ser aplicado de manera práctica (ver Anexo H). Toda esta información fue expuesta en una hoja en donde detalla cada paso a seguir en esta práctica.

Por último se volvió a reunir a los dos grupos, experimental y grupo de control, para poder entregar las pruebas de medición e intensidad del estrés con el fin de comprobar la efectividad de la intervención.

ANÁLISIS DE DATOS

Detalles del análisis

Tras el proceso de recolección de datos y resultados de la prueba OIT-OMS el siguiente es el análisis cuantitativo por medio del programa Excel para operaciones matemáticas y Minitab el cual es un paquete estadístico básico y avanzado para el análisis de datos cuantitativos continuos en base a las ciencias sociales. Los siguientes datos se tabulan por los investigadores a través del programa Excel. En primer lugar se hace una sumatoria de los resultados de los 25 ítems que componen el test de cada participante donde el rango de respuesta va desde 1 que significa nunca y 7 que significa siempre. Se realiza este procedimiento tanto para los *tests* de antes y después del grupo experimental y del grupo de control. En segundo lugar se hace un análisis estadístico por medio de la opción T-Test Paired del programa Minitab el cual da un resultado para poder observar si existe una diferencia significativa dentro de los grupos tras la intervención y ausencia del plan para reducir el estrés laboral.

En conclusión para comprobar la hipótesis si el plan de estrategias para reducir los niveles de estrés en una empresa de ventas, se aplicó un T-test Paired del programa Minitab. Los resultados indican que no hubo una diferencia significativa en el grupo experimental ($t = 1,83$ $p = 0,101$) ni en el grupo control ($t = 2,16$ $p = 0,059$). Los promedios que presentan los niveles de estrés en el grupo experimental es de 64.9 antes de la intervención y 55.8 después del plan de estrategias y el grupo de control un promedio total de 64.2 antes del plan de estrategias y 60.1 después de la intervención lo que se asume que ningún grupo mejoro o empeoro aunque se muestren promedios diferentes se concluye que son iguales.

Más adelante los resultados indican que no hubo una diferencia significativa en ninguna de las sub-escalas como se presenta de la siguiente manera:

La sub-escala de clima organizacional muestra que el grupo experimental obtuvo un resultado de ($t=1,18$ $p=0,270$) y el grupo control un resultado de ($t=-1,59$ $p=0,147$). Los promedios que se obtuvo en el grupo experimental es de 13 antes del plan de estrategias y 11,70 de promedio después del plan; mientras que el de control con un promedio de 11,20 antes y 12,10 después del plan de estrategias.

En la sub-escala de estructura organizacional se encontró un resultado del grupo experimental ($t = 0,12$ $p= 0,907$) y el grupo control ($t= 1,95$ $p= 0,083$). En cuanto al promedio se vio en el grupo experimental un promedio antes del plan de 13.20 y después del plan de 13,10; y el grupo control un promedio de 12,00 antes de la intervención y 10.70 después del plan de estrategias.

En cuanto a la sub-escala de territorio organizacional el grupo experimental obtuvo un resultado de ($t = 1,93$ $p = 0,086$) y el grupo control tuvo ($t = 1,77$ $p = 0,111$). El promedio en el grupo experimental fue de 6,20 antes la intervención y de 4,10 después del plan; y el grupo control un promedio de 5,50 antes del plan y después la intervención de 4,90.

La sub-escala de tecnología se encontró que el grupo experimental obtuvo un resultado de ($t= 1,71$ $p= 0,121$) y el grupo control un ($t = 1,81$ $p = 0,104$). En los promedios se encontró que el grupo experimental tuvo 7,70 antes del plan de estrategias y 6,80 después de la intervención; y el grupo control 8,60 antes del plan y de 7,00 después de la aplicación de estrategias.

En la sub-escala influencia del líder el grupo experimental obtuvo ($t= 0,89$ $p = 10,396$) y el grupo control ($t = 0,46$ $p = 0,654$). Los promedios fueron del grupo experimental antes del plan 7,70 y de 5,70 después; y el grupo control tuvo un promedio antes de la intervención de 8,60 y después de 8,00.

En penúltimo la sub-escala falta de cohesión el grupo experimental obtuvo ($t = 1,99$ $p = 0,077$) y el grupo control ($t = 0,25$ $p = 0,809$). En los promedios se vio que el grupo experimental tuvo 11,20 antes del plan y de 9,80 después; y el grupo control un promedio de 12,00 antes y de 11,70 después del plan de estrategias.

Y por último la sub-escala respaldo de grupo el grupo experimental tuvo ($t = 2,18$ $p = 0,057$) y el grupo control ($t = 0,65$ $p = 0,531$). Los promedios fueron de en el grupo experimental 5,90 antes del plan y 4,60 después; y el grupo control obtuvo un promedio de 6,30 antes y 5,70 después del plan de estrategias para reducir el estrés. Como se explica anteriormente no existe diferencia significativa en ninguna de las sub escalas, aunque se muestren diferentes promedios se concluye que son iguales.

Importancia del estudio.

Potencialmente este estudio podría contribuir con información científica para el área de psicología organizacional. Este estudio demuestra y provee información al profesional de salud mental que las estrategias utilizadas en conjunto para el manejo de estrés no son adecuadas para su aplicación en el área laboral. Por medio de este proyecto se demostró que no existe una disminución de los niveles de estrés al utilizar las diferentes estrategias en conjunto y por ende no tiene un uso práctico en las organizaciones, no son aptas y resulta en el gasto de recursos y tiempo innecesario.

Resumen de sesgos del autor

Dentro del siguiente trabajo se trató de minimizar en todo lo posible los sesgos. Uno de los posibles sesgos que existe es que en la literatura existen varias definiciones del estrés, más aún en el término estrés laboral, por esta razón los autores pueden tener diferentes concepciones con respecto al estrés y pudo desembocar en la medición de aspectos no tan relevantes del estrés. Los participantes pueden tener también diferentes

concepciones con respecto al estrés que pueden diferir de los conceptos que maneja el proyecto. Sin embargo, para esto se utilizó una herramienta estandarizada y normada en otras poblaciones que aun cuando no sea coherente con el tipo de estrés que perciben las personas si es coherente con el estrés que promulga la literatura. Por último se puede considerar que no todos los sesgos pueden ser controlables y un sesgo de este tipo se presenta dentro de la investigación en el que se puede considerar que los autores se encontraban estresados en el momento de analizar a los sujetos y esto tuvo un impacto en los resultados de la investigación.

CONCLUSIONES

Respuesta a pregunta de investigación

La pregunta de investigación se basa en que si los niveles de estrés laboral se reducirán después de la intervención del plan de estrategias para reducir el estrés en una empresa de ventas de la ciudad de Quito. Lo que se pudo concluir de esta investigación es que no existe una diferencia significativa en la reducción de los niveles de estrés ya que en los resultados expuestos por los cálculos del T-test Pairen del programa Minitab los análisis estadísticos indican que no hubo una diferencia significativa tanto en el grupo experimental ($t = 1,83$ $p = 0,101$) y en el grupo control ($t = 2,16$ $p = 0,059$). Los promedios que presentan los niveles de estrés en el grupo experimental es de 64.9 nivel de estrés antes de la intervención y 55.8 nivel de estrés después del plan de estrategias y el grupo de control un promedio total de 64.2 antes del plan de estrategias y 60.1 niveles de estrés después de la intervención lo que se asume que ningún grupo es mayor o menor aunque se muestren promedios diferentes se concluye que son iguales. En conclusión el plan de estrategias no tuvo un impacto en los niveles de estrés de una empresa de ventas de la ciudad de Quito.

Discusión

Dentro de los principales resultados se encontró que el grupo experimental tiene un *mean* de 64.9 antes de la intervención y 55.8 después de la intervención. Mientras que el grupo control tiene una *mean* de 64.2 antes y después de 60.1. Por lo tanto aunque los promedios varían, en el caso del grupo experimental 9 puntos del promedio total del nivel de estrés y en el grupo control solo varía 4 puntos los resultados no son significativos concluyendo que los dos grupos son iguales y la diferencia de estos puntajes se debe a variables intervinientes. Por ultimo cabe recalcar que hubo una aproximación a la

diferencia significativa en la subescala respaldo de grupo en el grupo experimental con un resultado $p=0.057$ sin embargo aún se mantiene en los niveles de estrés.

Si bien se utilizaron métodos y estrategias para el control del estrés laboral como: organización y orden del tiempo, alimentación adecuada, sueño adecuado, realización de ejercicios físicos, apoyo psicológico, técnicas de respiración y relajación, red de apoyo sociales y grupales, técnicas de masajes y relajación localizada o progresiva, y aprender a detectar estresores que afecten o activen el estado de estrés. La organización menciona que las estrategias en el control de estrés laboral pueden ayudar a unas personas y a otras no en su aplicación (Izquierdo y Cueva, 2011). Además factores personales como problemas familiares o aspectos de la personalidad pueden provocar un impacto en como la persona percibe la intervención. Por último, durante la investigación se aprendió que el estrés laboral debe ser controlado por las organizaciones para promocionar un ambiente laboral sano en los puestos de trabajo.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones que presenta el proyecto se enfocan sobre todo en el número de sujetos de la intervención y el tiempo para emplear las estrategias expuestas por el plan para la reducción del estrés. El número de sujetos es el límite mínimo y necesario para poder hacer un análisis efectivo del plan de estrategias. El tiempo fue otro factor que dificulta la efectividad del plan para la reducción del estrés ya que se consideró que el tiempo para aplicar las diversas estrategias no fue suficiente para poder ver un cambio más notorio en cada empleado de la organización. La utilización de las estrategias en conjunto pudo ser otro limitante del estudio ya que no se profundiza individualmente en cada una de las estrategias. También existen otros factores propios de la intervención como la dificultad

de encontrar un espacio adecuado para los talleres, la impuntualidad y las interrupciones hechas por los integrantes de la organización durante la realización del taller.

Recomendaciones para futuros estudios

Para futuros estudios es necesario tomar en cuenta el tamaño de la muestra que debe ser considerable para poder tener resultados más confiables y observar la subescalas de la prueba OIT-OMS con mayor profundidad. Es necesario aumentar el tiempo de aplicación a las estrategias expuestas del plan de intervención y control adicional para poder ver el cumplimiento de estas acciones. Es considerable aumentar el número de muestra para poder tener más datos y saber con más certeza la efectividad de la intervención. Es recomendable para un futuro estudio que se utilicen las estrategias individualmente y se haga un seguimiento de estas para una adecuada aplicación. También es necesario ver un medio adecuado para poder transmitir esta información y las actividades del plan de trabajo, se requiere hacerlo en un lugar adecuado, con la participación y asistencia de todos los participantes y evitando interrupciones de cualquier estilo.

Resumen

El tema que se trata dentro del proyecto investigativo es el efecto que tiene un plan de estrategias para reducir los niveles de estrés dentro del personal en una empresa de ventas.

El primer capítulo del proyecto investigativo se enfoca en la explicación del estrés; el mundo laboral o cuando desempeñamos cualquier tipo de actividad o tarea en la organización, el empleado vive constantemente bajo elevados niveles de estrés en su puesto de trabajo. El estrés laboral en exceso y sin control puede afectar a la salud mental y física del empleado por ende esta investigación está dirigida en aplicar diversas estrategias enfocadas en estos agentes causantes para poder reducir los niveles del estrés laboral en el

individuo, la organización y en el puesto de trabajo desde un enfoque psicológico. Esto da paso al siguiente capítulo.

En el segundo capítulo se trata la literatura acerca de temas sobre el estrés laboral. El estrés laboral es una manifestación física y mental que se presenta cuando el individuo carece de recursos para satisfacer las demandas impuestas por la organización y su puesto de trabajo (Cano, 2008). En este capítulo se habla de las teorías que más se han resaltado acerca del tema de investigación, como la teoría de los Ejes Biológicos, la teoría del Afrontamiento del estrés y los modelos cognitivos, la teoría de la Curva de la Función Humana, la fisiología del estrés, causas y consecuencias. También se habla sobre las diferentes estrategias que se pueden emplear dentro de las organizaciones para el manejo del estrés laboral y se expone algunos ejemplos de la importancia de enfrentar y reducir los niveles de estrés.

Dentro del tercer capítulo, se diseña la metodología de investigación e intervención del proyecto. El método que se utilizó fue el diseño cuasi experimental cuantitativo en donde se usa dos grupos, un grupo experimental que recibe la intervención del plan y el grupo control que no recibe la intervención del plan para reducir el estrés laboral. Para esta investigación se utilizó el Cuestionario sobre los niveles de estrés de la OIT-OMS; para la asignación de participantes para los grupos fue aleatoria, además se da una breve explicación de los participantes y las herramientas que se empleó, por último se explica brevemente la intervención del proyecto.

En el cuarto capítulo se habla acerca de los resultados obtenidos tras la intervención. En esta parte se explica los resultados obtenidos por la prueba OIT-OMS para medir niveles de estrés. Los resultados se basan en métodos matemáticos como el Excel y métodos estadísticos como la aplicación del T-test Paired en Minitab. En esta parte

también se da una explicación de la importancia de esta intervención y los sesgos que se presentan en el proyecto.

En el quinto capítulo se explica los resultados y las respuestas a las preguntas de la investigación. Dentro de este capítulo se llega a la conclusión de que los análisis estadísticos indican que no hubo una diferencia significativa tanto en el grupo experimental ($t = 1,83$ $p = 0,101$) y en el grupo control ($t = 2,16$ $p = 0,059$). Los promedios que presentan los niveles de estrés en el grupo experimental es de 64.9 nivel de estrés antes de la intervención y 55.8 nivel de estrés después del plan de estrategias y el grupo de control un promedio total de 64.2 antes del plan de estrategias y 60.1 niveles de estrés después de la intervención lo que se asume que ningún grupo es mayor o menor aunque se muestren promedios diferentes se concluye que son iguales. Asimismo tras el análisis de las sub escalas se concluyó que no se presenta una disminución de los niveles de estrés por más que estos resultados variaron tras la intervención. Dentro de este capítulo también se habla de las limitaciones y recomendaciones del estudio en donde se resalta el tamaño de la muestra, el tiempo de aplicación del plan de trabajo y heterogeneidad de géneros.

REFERENCIAS

- Alvarez, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. Valladolid, España: Lexanova.
- Acuerdo nacional para la salud alimentaria (2010). *Estrategia para el sobrepeso y la obesidad*. Guadalajara: Cervera y Cols.
- Becker, D. (2013). *One Nation under Stress: the trouble with stress as an idea*. Oxford: Oxford University Press.
- Bertola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Revista Medicina Universitaria*, 12 (47), 142-143.
- Blanco, Jaraba, Lambraño, Bravo (2014). *Violencia en el trabajo*. Barcelona: Prezi.
- Cano, A. (2008). *La Naturaleza del Estrés*. España: Seas.
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body*. New York: WW Norton & CO.
- Carvajal, R. & Hermsilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1), 1-262.
- Cascales., F. (2008). *Bienestar, estrés, afrontamiento y adaptación*. Tesis no publicada, Universidad de Alicante, España.
- Castano, F. & León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2), 245-257.
- Cautela, J. y Groden, J. (1985). *Técnicas de relajación de Jacobson (manual práctico para adulto, niños y educación especial)*. Barcelona: Martínez Roca.

- Cia, Alfredo H. (2005). *Trastorno por estrés postraumático: Diagnóstico y tratamiento integrado*. Editorial: Imaginador.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2007-2012). *Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo*. Bruselas: Es.
- Daneri, F. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Trabajo práctico no publicada. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Delgado, E. (2007). *Evolución historia del concepto de estrés*. Tesis no publicada, Hospital central de la fuerza aérea, Lima.
- Diumenge (2013). *El tele trabajo como herramienta para reducir el estrés laboral*. Mexico D.F: Mexico.
- Duval, F., Gonzalez, F. & Hassen, Rabia. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48 (4): 307-318.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2010). Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores. *Facts*. (94), Belgium: ISSN
- Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de León, España.
- Gendlin, E. (2009). *Proceso y técnica del enfoque corporal*. Bilbao: Mensajero.
- Guillén, V. (2008). *Tratamiento para las reacciones al estrés mediante realidad virtual*. Tesis doctoral no publicada. Universitat de València, España.

- Hernández, M y cols. (2009). *Manual de Psicoterapia Cognitivo Conductual: Fundamentos teóricos y aplicaciones clínicas*. Tesis doctoral no publicada. Universidad Vizcaya de las Américas, México.
- Hernández Roberto, Carlos Fernández & Pilar Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México DF, México: McGraw Hill.
- International Labour Organization. (2009). *The new solve training package: Integrating health promotion into workplace OSH policies*. Frankfurt: ILO.
- International Labour Organization. (2012). *Stress Prevention at Work Checkpoints: Practical improvements for stress prevention in the workplace*. Frankfurt: ILO
- Izquierdo, F., & Cuevas, A. (2011). *El estrés laboral y su prevención*. España: Comité Editorial.
- Junta de Andalucía (2011). *Relajación muscular progresiva de Jacobson*. España: Consejería de Salud.
- Kreimer, P. (2010). ¿Dos culturas o múltiples culturas? Ciencias duras, ciencias blandas y “science studies”. *Fundación Revista Medicina*: Buenos Aires: Argentina.
- Lazarus, R., (1966). *Psychological stress and the coping process*. Nueva York: McGraw Hill.
- Lazarus, R., y Folkman, S., (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lunazzi, H. (2001). *El estrés en el ambiente de trabajo burnout y mobbing*. Barcelona: Edulp.
- Martín, P., Salanova, M. & Peiró, J. (2012). *El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre?*. Madrid; España.

- Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2010). Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. España: Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones.
- National Institute on Aging Information Center. (2010). *Department of Health and Human Services of the United States*. New York: NIAIC
- Occupational Safety & Health Administration. (2009). Estrés laboral y evaluación de riesgos. *Seguridad y Salud en el trabajo*, 54 (1), 1-4.
- Occupational Safety & Health Administration. (2010). *Committed to Safe and Healthful Workplaces*. United States: OSHA
- Occupational Safety & Health Administration. (2013). *Plan for protecting workers in high hazard workplaces*. United States: OSHA.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Temas de Salud: OMS
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Evaluación y manejo de condiciones específicamente relacionadas con el estrés: Módulo de la Guía de Intervención mhGAP*. Washington, OMS.
- Peiró, J., (2012). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Lección magistral, 1 (1), 1-35.
- Rodríguez, A., Frenis, B., y Toca, L. (2009). *El estrés laboral: Causas y efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo*. España: GestioPolis.

- Rodríguez, R., y Rivera, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1).
- Sanz, J., (2009). *Estudio médico: Informe bibliográfico*. España: Csl.
- Suárez, A.(Junio, 2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center deLima*. Peru: PsiqueMag.
- Trallero. (2006). *Tratamiento del estrés docente y prevención del Burnout con Musicoterapia Autorrealizada*. Tesis de grado no publicada, Universidad de Barcelona.
- Troncoso,C., & Amaya, J. (2009). Factores sociales en las conductas alimentarias de estudiantes universitarios. *Revista Chilena de Nutricion*, 34 (4), 1090-1097.
- Valdés, A. (2014). *Empresas que apuestan por divertir a sus empleados*. España: Metroscubicos.
- Valderrama, B (2012). *El estrés, limitante del buen clima organizacional*. Mexico: Facultad de negocios Universidad de Anahuac.
- Vasquez, & Cols. (2011). *Biofeedback de la respiración para disminuir estrés en trabajadores de manufactura de alimentos*. *Revista Cubana*, 12(1):39-44.
- Yates J. (1979). *Managing stress: a business person's guide*. New York, USA: American Management Association
- Yunuen Pérez (2009, Ago). *Satisfacción de trabajar en Google*. México: Villagram.

Zambudio, A. (2012). *Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. Mendoza:
España.

ANEXO A: Itinerario

#	ACTIVIDADES	Septiembre				Septiembre				Septiembre-Octubre				Septiembre-Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del plan de Investigación	■	■	■	■												
2	Aprobación del plan de Investigación					■	■	■	■								
3	Obtener permisos en la empresa IDCConsultans									■	■	■	■				
4	Desarrollo capítulo I y II													■	■	■	■
5	Desarrollo capítulo III																
6	Primeros acercamientos con el paciente																
7	Aplicación de instrumentos																
8	Recolección de datos																
9	Análisis e interpretación																
10	Discusión y Resultados																
11	Conclusiones y recomendaciones																
12	Presentación en la universidad																
13	Evaluación de procesos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

ANEXO B: Cuestionario de medición de niveles de estrés OIT-OMS

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

En los siguientes 25 ítems, lea detenidamente y encierre la casilla que mejor refleje su respuesta.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

6. Mi supervisor no me respeta.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

18. Mi equipo se encuentra desorganizado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

20. La organización carece de dirección y objetivo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

21. Mi equipo me presiona demasiado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

24. La cadena de mando no se respeta.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

ANEXO C: Charla Manejo empresarial

Según Valderrama (2012) la estructura organizacional se relaciona estrechamente con el clima organizacional e interfiere en los niveles de estrés que tiene el individuo. El autor también menciona que la estructura organizacional es fundamental para poder definir lo que es responsabilidades y autoridades que es esencial para poder saber los límites y las actividades que tiene cada departamento y por ende cada empleado en la organización. Por otro lado esto ayuda a la relación que tiene cada empleado ya que sabe a qué personal dirigirse por actividades ajenas al puesto de trabajo, se puede mantener conversaciones enfocadas a las responsabilidades de cada área y sobre todo otorga organización a la empresa que brinda un buen clima de trabajo. Los empleados también saben a dónde pertenecen y la importancia que tiene en las actividades empresariales Valderrama (2012). De acuerdo a Diumenge (2013) la tecnología es importante dentro de una organización ya que ayuda a que se facilite los procesos por medio del uso de dispositivos tecnológicos como las computadoras, celulares, teléfonos internos y demás herramientas que ayudan al empleado a cumplir sus actividades y evitar el estrés por dificultades. También el autor habla de la importancia de medios de comunicación adecuados entre los integrantes ya que ayudan sobre todo a la comunicación entre las diferentes áreas y se puede obtener y resolver problemas que ocurran dentro de la organización.

ANEXO D: Charla Alimentación saludable

Los alimentos contienen energía, vitaminas y minerales que el cuerpo necesita. La alimentación debe ser equilibrada tanto en cantidad y como en calidad ya que de los sus efectos pueden ser beneficiosos o perjudiciales para la salud mental y física ((Troncoso y Amaya, 2009). En la alimentación las medidas de las mujeres no deben exceder de 80 centímetros y en los hombres debe estar por debajo de 90 centímetros. El ejercicio se debe aplicar 30 minutos diarios o mínimo 4 días a la semana. La hidratación es necesaria y se debe tomar entre 6 a 8 vasos. Es necesario comer entre 3 a 5 veces al día en horarios fijos. El desayuno es la comida más importante todos los días. La alimentación debe ser variada con proteínas, vegetales, frutas y fibra. La variedad trae aportes nutricionales. Durante actividad física mantenerse hidratados. Es necesario comer lugares tranquilos y de preferencia con compañía. Los hábitos alimentarios se alcanzan con perseverancia y paciencia (Acuerdo Nacional para la Salud Alimentaria, 2010).

ANEXO E: Charla Dormir bien

El hábito del sueño ayuda a tener un mejor potencial del cuerpo y contener energía para las exigencias del día. El sueño puede ser diferente por edades y diferente por el estilo de vida de cada persona por eso es importante dar el tiempo y el espacio adecuado al sueño. El cuerpo descansado evita efectos como el estrés, la ira o la ansiedad. Las estrategias para un buen descanso son: mantener un horario adecuado del sueño y evitar siestas largas. Antes de dormir hacer rutinas de relajación como leer un libro. Un ambiente cómodo y agradable para dormir. La actividad física se debe realizar antes de 3 horas de dormir. Tomar el sol al despertarse ayuda con la vitamina D al cuerpo. La alimentación no debe ser exagerada antes de dormir. El agua en exceso o el consumo de sustancias afecta al

sueño. El sueño se consolida en 20 minutos cuando esto no ocurre levantarse y esperar a tener sueño otra vez (National Institute on Aging Information Center, 2010).

La seguridad durante el sueño es importante ya que representa el pilar de la tranquilidad que necesitamos mientras dormimos. Se recomienda realizar los siguientes hábitos de seguridad como: Tener despertador, seguridad en las puertas de la casa, medios de comunicación de rápido acceso, tener lámparas cerca, evitar consumo de cigarrillo, evitar cobijas eléctricas, evitar obstáculos de lado de la cama y un vaso de agua cerca cuando se despierte con sed (National Institute on Aging Information Center, 2010).

ANEXO F: Charla Distorsiones Cognitivas

Se va aplicar el Inventario de pensamientos automáticos por Ruiz Y Lujan. El inventario se presenta como una lista de pensamientos que las personas suelen presentar en diversas situaciones. Dentro del inventario también se presenta la frecuencia que la persona manifiesta este pensamiento (Hernández, 2009).

El inventario tiene una escala que comprende entre el 0 al 3. La escala tiene una definición de: 0=Nunca pienso eso, 1=algunas veces lo pienso, 2=bastantes veces lo pienso, 3=con mucha frecuencia lo pienso (Hernández, 2009).

El inventario se enfoca en los pensamientos automáticos identificados en 15 distintas distorsiones. Este inventario puede ser auto administrado por el propio paciente. La calificación del inventario se basa en la puntuación de cada ítem por lo tanto si los resultados presentan una calificación de 2 o más indica que la distorsión afecta en específico de manera significativa e importante. Si el resultado resalta un indicativo de 6 o más en cada distorsión muestra que hay una tendencia a pensar y tomar acciones en la vida en base a la distorsión que afecta. Las distorsiones cognitivas son (Hernández, 2009):

Filtraje o Abstracción Selectiva

La persona se enfoca solo en aspectos negativos de una situación descartando aspectos positivos. Se lo puede identificar con palabras clave como: “No puedo soportar esto”, “No aguanto que...”, “Es horrible”, “Es insoportable” (Hernández, 2009).

Pensamiento Polarizado

Se enfoca en pensamientos de valor extremo como todo es malo o todo es bueno. Se puede identificar en palabras clave como: “Fracasado”, “Cobarde”, “Inútil”, etc. (Hernández, 2009)

Sobre generalización

Se concluye de forma general situaciones que suceden en específico sin tener una base que sustente la información. Palabras clave que representan: “Todo...Nadie ..Nunca...Siempre...Todos Ninguno” (Hernández, 2009).

Interpretación del pensamiento

La persona tiende a interpretar los pensamientos y las acciones de otras personas. Esta situación puede ser proyectiva de las acciones que el paciente puede realizar. Palabras clave de la distorsión: “Eso es porque...”, “Eso se debe a ...”, “Sé que eso es por...” (Hernández, 2009).

Visión Catastrófica

Tener pensamientos apresurados de acontecimientos catastróficos del interés personal. Palabras clave que identifican: “Y si me ocurre a mi...tal cosa?” (Hernández, 2009).

Personalización

Se enfoca a que cada evento o situación tiene como responsable a sí mismo. Palabras clave que se relacionan son: “Lo dice por mí”, “Hago esto mejor (o peor) que tal” (Hernández, 2009).

Falacia de Control

Es la observación de los eventos desde un enfoque en el que la persona tiene el control de la situación. Palabras clave de la distorsión: “No puedo hacer nada por”, “Solo me sentiré bien si tal”, “Yo soy responsable de todo” (Hernández, 2009).

Falacia de Justicia

Esto se enfoca en interpretar los hechos como injustos a los deseos de la persona. Se identifica con palabras clave: “No hay derecho”, “ Es injusto que”, “Si de verdad tal, entonces cual.....” (Hernández, 2009).

Razonamiento Emocional

La persona trata de racionalizar frente a los eventos con emociones. Palabras clave de la distorsión: “Si me siento así...es porque soy ocurrido” (Hernández, 2009).

Falacia de Cambio

El pensamiento se enfoca en el bienestar personal por medio de acciones de los demás. Se identifica con palabras clave: “Si tal cambiara tal cosa, entonces yo podría tal cosa” (Hernández, 2009).

Etiquetas Globales

Consiste en enfocar etiquetas en diferentes grupos, personas o eventos. Palabras clave de la distorsión: “Soy un”, “Son unos”, etc. (Hernández, 2009)

Culpabilidad

Se enfoca en dar responsabilidades a los demás de un evento o hacia sí mismo. Se presentan en palabras clave: “Mi culpa”, “Culpa de” (Hernández, 2009).

Los Deberías

Se enfoca en observar reglas rígidas que se aplican si falla para cada situación. Palabras clave de la distorsión: “Debería de”, “No debería de”, “Tengo que”, “No tengo que”, etc. (Hernández, 2009)

Tener Razón

La persona enfoca un pensamiento de tener toda la razón frente a cualquier situación o el modo correcto de observar la vida. Palabras clave de la distorsión: “Yo llevo razón”, “Sé que estoy en lo cierto”, etc. (Hernández, 2009)

Falacia de Recompensa Divina

El ideal de la persona que todo tiene solución divina. Palabras clave: “El día de mañana tendré mi recompensa” (Hernández, 2009)

Pensamiento racional

El pensamiento racional se origina del equilibrio de las distorsiones cognitivas que el empleado tiene. Las distorsiones cognitivas tienen diferentes reacciones como: Las exigencias, el perfeccionismo y las autocríticas tienen un efecto inhibitorio a la conducta desencadenando en eventos de ira y frustración.

El aspecto catastrófico es la constancia de tener pensamientos relacionados con catástrofes, enfermedades o problemas sin motivos racionales. La negación de aceptar nuestros errores y debilidades. La generalización de eventos, problemas o pensamientos. Los pensamientos de que toda la gente hace y dice. El tratar de filtrar o revertir eventos

pasados que han supuesto fracasos, frustración, depresión o ira. El creer saber el pensamiento de los demás y porque actúan de una forma. El atribuir etiquetas a la forma de ser de una persona o de uno mismo. El negativismo que se enfoca en aspectos poco esperanzadores opacando ventajas y observaciones positivas.

Un pensamiento enfocado en un aspecto facilitara algunas cosas desagradables pero dificultara experiencias futuras por desconocimiento. El confirmar y estudiar los hechos que están relacionados con las personas o con uno mismo. La dependencia hacia una persona resulta en menos aprendizaje, beneficios y poder de decisión. Estos pensamientos se controla con la voluntad de un pensamiento racional y con estrategias que contrarresten la costumbre del pensamiento (Blanco, Jaraba, Lambraño, Bravo, 2014).

El pensamiento racional es una mejor percepción de las ideas o dudas que obtenemos del ambiente laboral. Este tipo de ideas alteran las relaciones intrapersonales de la organización y ubican al empleado en ideas no concretas y especulaciones. El pensamiento racional es aplicable siempre y cuando la voluntad del trabajador lo permita y este en un aspecto mental positivo. Tenemos algunos ejemplos de este cambio racional positivo (Blanco y cols, 2014):

- Todo problema tiene solución y se debe buscar las mejores opciones o alternativas.
- Hacer un análisis de los problemas y evitar conclusiones apresuradas.
- Evitar el pensamiento de culpa y saber que hay un nivel de responsabilidad y autoridad en cada acción expuesta.
- Evitar el pensamiento de arrepentimiento y enfocar en soluciones actuales.
- Evitar la generalización.
- Presta atención a todo tipo de información relevante al puesto y a la organización con el fin de obtener la suficiente información y sacar propias conclusiones.
- Evitar la paralización de temas, no existe ambientes de un solo color o matiz.

El pensamiento racional se enfoca en el control de las emociones y pensamientos negativos. Para el trabajador es necesario mantener una actitud que se base en la paciencia, saber cuándo se debe intervenir en un conflicto, mantener un pensamiento positivo, saber negociar con el fin de un logro grupal y plantear metas a corto plazo. El trabajador debe mantener su pensamiento y su actitud en pro de conseguir un ambiente agradable para su persona y para los demás (Blanco y cols, 2014)

ANEXO G: Charla *Focusing*

El Focusing es la atención que se hace al cuerpo tomando en cuenta sensaciones corporales en general para cambiar el enfoque a los inconvenientes cotidianos de la vida. La conciencia corporal permite la comprensión de los problemas de adaptación en la actualidad de la persona que lo practica. El focusing se basa en el significado del enfoque de la experiencia individual y se adapta según la terapia que se aplica. El focusing consta de 6 pasos para su aplicación (Gendlin, 2009):

Paso 1: Despejar un espacio

- Centrar la atención a la respiración: Inhalar/ Exhalar.
- Sentir las diferentes partes del cuerpo.
- Relajar piernas, brazos, tronco, cara y cabeza.
- Poner actitud de escuchar y no juzgar lo que aparezca.
- Prestar atención y curiosidad a las imágenes que aparecen.
- Hacer la pregunta a uno mismo: ¿qué hay ahora en mí que no me permite estar totalmente bien?.
- Nombrar cada respuesta y ubicarlas al frente.
- Alejarse de cada respuesta en frente.

La finalidad del paso 1 es aceptar la existencia de los problemas y los males que están presentes en nuestra vida actual. Contemplar los problemas desde un lugar seguro es la cercanía del problema frente a ti que puede ser variada con la finalidad de aceptar la existencia del problema e impedir que este invada nuestro ser. La persona que practica esta actividad debe estar segura de que todos sus problemas estén presentes repitiendo constantemente la pregunta de ¿que impide estar totalmente bien? Y por último se toma unos minutos para descansar de todos los problemas de encima teniendo conciencia de que la persona es más grande que el problema (Gendlin, 2009).

Paso 2: Formar la sensación sentida

- En este paso hay que poner atención en un tema en específico de los expuestos al frente. el individuo pone atención del tema que requiere una solución urgente y que el cuerpo lo expresa como una respuesta.
- El paciente debe tomar en cuenta el tema con más intensidad sin que este le afecte y lo pueda observar desde un punto seguro.
- El paciente deja fluir la sensación en su cuerpo y analiza conjuntamente con el tema que está tratando.
- La sensación percibida no es una emoción ni sentimiento, es un aspecto leve, confuso y que afecta en general.
- Este aspecto se manifiesta principalmente en el tronco, estomago, pecho o garganta.
- Este aspecto se percibe en un lugar específico o en un lugar amplio del cuerpo.
- Es un sentimiento sutil que no tiene una expresión específica por parte del paciente.

Paso 3. Encontrar un asidero

- El paciente expresa una imagen palabra o gesto que presencia del lugar de donde siente.
- Realizar preguntas que fomente esta acción. Incentivando a expresiones como palabras, gestos o imágenes.
- Es relevante encontrar el modo adecuado de expresión de esta situación.
- Observar y prestar atención a la sensación como si fuera algo nuevo para un análisis profundo.

Paso 4. Resonar

- Comprobar si la imagen, palabra o gesto se acopla bien a la sensación percibida.
- La sensación debe ser exacta para no obviar datos extras.
- El paciente debe llegar con exactitud a percibir la sensación.
- Se percibe un cambio de sensación sentida en el paciente.
- El terapeuta puede cerrar este enfoque siempre y cuando la sensación sea exacta.

Paso 5. Preguntar

- Se profundiza la sensación percibida por el paciente.
- Realizar preguntas con el fin de ser específicos en la sensación.
- Esperar y observar la reacción obtenida en el paciente.
- Algunas preguntas pueden tener un significado más profundo que otro y seguir intentando hasta llegar a una conclusión.

Paso 6. Recibir y agradecer

- Recibir con comprensión y tranquilidad los sentimientos percibidos y su conclusión.

- No tomar en cuenta los juicios ya que es un proceso que favorece al paciente al presentar su estado actual.
- Evitar las opiniones personales críticas que afecta al entendimiento de la existencia del problema o intensifica su emoción a tal punto de invadir a la persona o paciente.
- El punto final es comprender que esta sensación es parte de la vida del paciente y que este debe comprender, ayudar y agradecer que esta emoción está presente en su vida y que es un comienzo para la solución de estos problemas.

ANEXO H: Relajación muscular progresiva de Jacobson

La técnica de relajación progresiva es un tipo de relajación que se enfoca hacia una orientación fisiológica del cuerpo. La técnica de relajación progresiva se aplicó en 1939 por Jacobson y se utiliza con frecuencia por ser simple en su aplicación (Junta de Andalucía, 2011).

El procedimiento de la técnica de relajación muscular progresiva cuenta con dos pasos sencillos el de tensión y relajación. El primer paso es aplicar tensión en los músculos apretando o contrayendo el área del cuerpo. El segundo paso consta el liberar la tensión de los músculos en donde se percibe la relajación de la parte del cuerpo (Junta de Andalucía, 2011).

Para poder aplicar la técnica de relajación muscular se requiere cumplir estos requisitos (Junta de Andalucía, 2011):

- Actitud dispuesta.
- Concentración.
- Un lugar tranquilo de aplicación.
- Temperatura no excesiva.
- En lugares de luz tenue.

- Aromas llamativos.
- Comodidad personal.

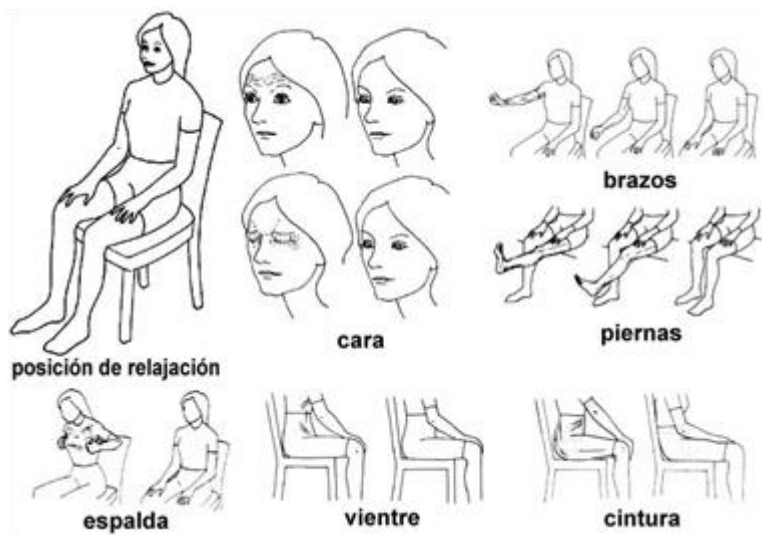


Figura 2. Técnicas de relajación (Cautela y Groden 1985)

La técnica de relajación muscular progresiva se realiza en una posición cómoda de preferencia en posición de asiento. La técnica de relajación progresiva se enfoca en las áreas con más tensión del cuerpo por eso es necesario identificar bien estas partes. Una vez localizado el área se aplica los siguientes pasos (Junta de Andalucía, 2011):

- 1- Tensar los músculos con la mayor fuerza posible.
- 2- Sentir la sensación de la tensión.
- 3- Relajar los músculos después de la tensión.
- 4- Sentir los músculos relajados.

En la técnica de relajación progresiva es necesario poner en práctica solo en las zona afectada mientras el resto del cuerpo pasa relajado (Junta de Andalucía, 2011).

La frente

- Arrugar la frente con firmeza.
- Por 5 segundos sentir la tensión que se produce en el musculo.

- Relajar la zona despacio.
- Sentir la sensación agradable que produce la relajación de los músculos de la frente.
- Mantener los músculos de la frente en posición de relajación total durante 10 segundos.

Los ojos

- Cierre ojos tensionando los parpados y los alrededores de la cavidad visual.
- Relaje los ojos hasta que los parpados se encuentre entreabiertos.
- Sentir la sensación de relajación.

Nariz y labios

- Arrugue nariz por 5 segundos.
- Sienta la tensión y suelte.
- Sienta la señalación de relajación por 10 segundos.
- Arrugue labios y sienta por 5 segundos la tensión.
- Relaje los músculos de los labios y sienta la sensación de relajación.

Cuello

- Apretar el cuello con firmeza y manténgalo tenso por 10 segundos.
- Relajar los músculos del cuello y disfrutar de la sensación.

Brazos

- Poner el brazo al frente.
- Cierre el puño y tense los músculos del brazo en general.
- Relajar los brazos gradualmente.
- Retirar tención muscular del brazo y el puño.

- Ubicar el brazo relajado sobre el muslo.
- Hacer la misma acción en el brazo restante y piernas.

Espalda

- Colocar los codos hacia atrás de la espalda.
- Tensar todos los músculos posibles.
- Regresar en posición normal posicionar brazos en muslos.

Estomago

- Contraer los músculos del abdomen y mantener la respiración.
- Relajar gradualmente los músculos.
- Sentir la sensación de relajación.
- Realizar el mismo medio en muslos y glúteos.

La técnica de relajación progresiva se puede aplicar en posición de pie. Una vez que se tome costumbre de realizar las técnicas de relajación la persona puede realizar en una posición de pie en donde pone intenso cada musculo ubicando los hombros en posición recta y erguida en el cuello y luego relajar la posición. Esta técnica también se lo puede realizar en posición acostada (Junta de Andalucía, 2011).