



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**“ESTRÉS EN OPERADORES DE TRANSPORTE
PÚBLICO DE CARGA”**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA ÁREA DEL TRABAJO**

PRESENTAN:

**OSCAR DALÍ BECERRA ZAMORA
JAZMÍN CHÁVEZ DELGADO
MARCO ANTONIO HERNÁNDEZ ARREGUÍN**

DIRIGIDA POR:

MTRA. MARÍA DEL CONSUELO JOSEFINA FRANCO JAIME

SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO., OCTUBRE DE 2012.



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Licenciatura en Psicología Área Del Trabajo

NOMBRE DE LA TESIS

ESTRÉS EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE CARGA

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciado en Psicología Área Del Trabajo

Presenta:

Becerra Zamora Oscar Dalí
Chávez Delgado Jazmín
Hernández Arreguín Marco Antonio

Dirigido por:

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime

SINODALES

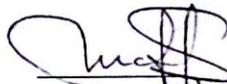
Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime

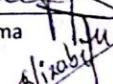
Dra. Elizabeth Gutiérrez López

Mtra. Blanca Yasmín Montufar Corona

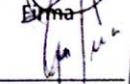
Mtro. José Juan Martínez Juárez

Mtro. Jaime Eleazar Rivas Medina


Firma


Firma


Firma


Firma


Firma


Nombre y Firma del Director
De la Facultad

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
24 de Octubre del 2012
México



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Licenciatura en Psicología Área Del Trabajo

NOMBRE DE LA TESIS

ESTRÉS EN OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE CARGA

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciado en Psicología Área Del Trabajo

Presenta:

Becerra Zamora Oscar Dalí
Chávez Delgado Jazmín
Hernández Arreguín Marco Antonio

Dirigido por:

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime

SINODALES

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime

Dra. Elizabeth Gutiérrez López

Mtra. Blanca Yasmín Montufar Corona

Mtro. José Juan Martínez Juárez

Mtro. Jaime Eleazar Rivas Medina

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
24 de Octubre del 2012
México

RESUMEN

La presente investigación es de tipo mixta (cuantitativa-cualitativa), con un diseño descriptivo experimental y esta enfocado a identificar si es que existe una relación entre el estrés que padecen los operadores de la empresa de Transporte, y como afecta este fenómeno en la calidad del servicio que dicha empresa; esto con el objetivo de comprender la relación existente entre el estrés que padecen los Operadores de Transporte Escobedo y el déficit en la calidad en el servicio. Se realizo a partir de la observación de necesidades concernientes al estrés y la recopilación de información aplicando el instrumento Perfil del estrés de Kenneth M Nowack (el cual proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en las respuestas y una de respuestas inconsistentes), en operadores de Transporte de carga. El instrumento se aplico de forma colectiva y se dividió la muestra en tres grupos de cuatro operadores; la muestra está conformada por doce operadores de distintas edades, que van desde los 18 años (operador de menor edad) hasta los 49 años (operador de mayor edad). El análisis de los datos se realizo a partir del método “Distribución de Frecuencias”, debido a que permite analizar los datos de un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías; la distribución de frecuencias se completo utilizando las frecuencias relativas y las frecuencias acumuladas. Podemos decir que algunos de los resultados más sobresalientes del estudio fueron las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento, tales: como las bajas puntuaciones concernientes a los hábitos de salud y en las subescalas ejercicio, alimentación y descanso; los altos puntajes en el conglomerado de reactivos ARC; la poca satisfacción del personal operativo en relación con el apoyo brindado por su jefe inmediato y compañeros de trabajo; entre otros.

Palabras clave: (Estrés, Calidad en el servicio, Perfil de Estrés).

AGRADECIMIENTOS

El presente proyecto de investigación representa un parte aguas entre una etapa muy enriquecedora y el camino que el tiempo obliga. En toda la experiencia universitaria y la conclusión del trabajo de investigación, ha habido personas que merecen las gracias porque sin su valiosa aportación no hubiera sido posible este trabajo; y también quienes las merecen por haber plasmado su huella en nuestro camino.

Gracias a aquellas personas que participaron directa o indirectamente leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndonos paciencia, dando ánimo, acompañándonos en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradecemos a la Mtra. Ma. Del Consuelo Franco Jaime, por la paciencia y por la dirección de este trabajo. Así como, por sus comentarios en todo el proceso de elaboración del proyecto y sus atinadas correcciones.

Gracias también a nuestros queridos compañeros, que nos apoyaron y nos permitieron entrar en su vida durante estos cuatro años de convivir dentro y fuera del salón de clase.

Finalmente a nuestros padres, a quienes agradecemos de todo corazón por su amor, cariño y comprensión.

Chávez Delgado Jazmín a mis queridos padres: Chávez Velázquez Pedro, Delgado Rodríguez Raquel. Y a mis profesores, Mireya y Enrique Puente, José Juan Martínez Juárez, Jaquelina Preciado, José Trinidad, Yasmín Montúfar, Enrique Cruz, Orizel, Elizabeth Guriérrez y Ma. Del Consuelo Franco; por su comprensión, apoyo y permitirme terminar mis estudios universitarios. Y a mis compañeros Marco y Dalí por presentar gran interés y compromiso en éste proyecto.

Gracias a todos.

INDICE

	Pág.
Resumen	i
Agradecimientos	ii
Índice	iii
Índice de Cuadros	iv
Índice de Graficas	v
Índice de Imágenes	vi
1. Introducción	1
2. Planteamiento del Problema	2
3. Pregunta de Investigación	3
4. Objetivos	3
4.1 Objetivo General	3
4.2 Objetivos Específicos	3
5. Hipótesis	4
6. Justificación	4
7. Metodología	5
7.1 Muestra	5
7.2 Análisis de los Datos	7
8. Marco Teórico	9
8.1 Estrés	9
8.1.1 Características de las situaciones estresantes	10
8.1.2 Cinco Factores del Estrés	11

8.1.3 Consideraciones Generales sobre el estrés laboral	12
8.1.4 Efectos negativos del estrés en el trabajador	13
8.1.5 Consecuencias del estrés para la organización	14
8.2 Estrés Laboral	14
8.2.1 Características de la personalidad	14
8.2.2 Autonomía	15
8.2.3 Flexibilidad	15
8.2.4 Personalidad tipo A y tipo B	16
8.2.5 Valores y Necesidades	16
8.2.6 Capacidad, experiencia y conocimiento	17
Salud y Condición Física	17
8.2.7 Factores Socioculturales	18
Apoyo Social	18
Cultura del Entorno de Trabajo	18
Consecuencias del Estrés	18
Síntomas de naturaleza fisiológica	18
Síntomas de naturaleza psicológica	19
Síntomas de naturaleza conductual	19
Rendimiento	19
Síntomas y Consecuencias del Estrés	19
Fisiológicos	19
Psicológicos	19
Conductuales	20
8.3 Calidad en el Servicio	20
8.3.1 Expectativas del Servicio	22
8.3.2 Factores determinantes de la Calidad de los Servicios	23

9. Resultados	25
9.1 Estrés	26
9.2 Hábitos de salud	27
9.2.1 Ejercicio	28
9.2.2 Descanso/Sueño	29
9.2.3 Alimentación/Nutrición	31
9.3 Prevención	32
9.4 Conglomerado de reactivos ARC	33
9.5 Red de apoyo social	34
9.6 Conductas tipo A	35
9.7 Fuerza cognitiva	36
9.8 Estilos de afrontamiento	37
9.8.1 Valoración positiva	37
9.8.2 Valoración negativa	38
9.8.3 Minimización de la amenaza	39
9.8.4 Concentración en el problema	40
9.9 Bienestar psicológico	42
10. Conclusiones y discusión	45
11. Lista de Referencias	52

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Ejemplo de cálculo de medición de las frecuencias absolutas	8
Cuadro 2. Factor estrés	26
Cuadro 3. Factor hábitos de salud	27
Cuadro 4. Factor ejercicio	28
Cuadro 5. Factor descanso/sueño	29
Cuadro 6. Factor alimentación/nutrición	31
Cuadro 7. Factor prevención	32
Cuadro 8. Factor conglomerado de reactivos ARC	33
Cuadro 9. Factor red de apoyo social	34
Cuadro 10. Factor conductas tipo A	35
Cuadro 11. Factor fuerza cognitiva	36
Cuadro 12. Factor estilos de afrontamiento	37
Cuadro 13. Factor valoración positiva	37
Cuadro 14. Factor valoración negativa	38
Cuadro 15. Factor minimización de la amenaza	39
Cuadro 16. Factor concentración en el problema	40
Cuadro 17. Factor bienestar psicológico	42

Índice de Graficas

Grafica 1. Factor estrés	26
Grafica 2. Factor hábitos de salud	27
Grafica 3. Factor ejercicio	28
Grafica 4. Factor descanso/sueño	29
Grafica 5. Factor alimentación/nutrición	31
Grafica 6. Factor prevención	32
Grafica 7. Factor conglomerado de reactivos ARC	33
Grafica 8. Factor red de apoyo social	34
Grafica 9. Factor conductas tipo A	35
Grafica 10. Factor fuerza cognitiva	36
Grafica 11. Factor estilos de afrontamiento	37
Grafica 12. Factor valoración positiva	37
Grafica 13. Factor valoración negativa	38
Grafica 14. Factor minimización de la amenaza	39
Grafica 15. Factor concentración en el problema	40
Grafica 16. Factor bienestar psicológico	42

Índice de Imágenes

Ejemplos de la aplicación del instrumento “Perfil de Estrés”
de Kenneth M. Nowac

Imagen 1	43
Imagen 2	44

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el resultado de una investigación que se realizó con la finalidad de identificar la posible existencia de estrés en los operadores de una Empresa de Transporte, la situación que se vive si es que existe este problema y la manera en que esto afectaría el nivel de servicio que ofrecen a sus clientes, tanto internos como externos, en la organización.

La empresa está ubicada en el Acceso II número 8 Esquina con la Calle 2, en el Fraccionamiento Industrial Benito Juárez, localizado en la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro. Se trata de una empresa dedicada al servicio de transporte de carga vía terrestre, a nivel nacional. Es una empresa mediana que actualmente cuenta con una plantilla de 84 operadores y aproximadamente 103 unidades (Tráiler, camionetas 3 ½ toneladas, quintillas y camionetas tipo van). La empresa se basa en el modelo de calidad Kan Ban, como parte integral de proceso productivo.

Este trabajo se centró en el personal operativo de dicha empresa, específicamente, en el departamento de operaciones, el cual esta dividido jerárquicamente por gerente de operaciones, líder de flotas, cuatro administradores de flota (estos son quienes lideran a los operadores), líder de control, tres controladores y, finalmente, una plantilla de ochenta y cuatro operadores.

Como se mencionó anteriormente, se pretende indagar si existen casos de estrés entre el personal operativo y cuáles son las principales causas de este, identificar los estresores que mas afectan al personal operativo, así como indagar cómo el estrés afecta la calidad del servicio que ofrece la organización

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo de operador de transporte de carga vía terrestre es una de las actividades en donde los trabajadores están mayormente expuestos a sufrir enfermedades que produzcan alteraciones psicológicas y que afecten significativamente su desempeño laboral, tal es el caso del estrés. Esto podría deberse principalmente a:

- Jornadas extensas de trabajo,
- poco tiempo para descansar,
- mala alimentación,
- poco tiempo para ejercitarse,
- el peligro que conlleva manejar por algunas carreteras de nuestro país,
- etc.

Esto aunado a prácticas administrativas erróneas, tales como:

- Autorización de poco combustible, lo cual provoca que, en muchos casos, los operadores se queden sin gasolina o diesel en la carretera;
- Viáticos de 50 pesos, los cuales son autorizados después de cada 24 hrs;
- Escasos conocimientos de las especificaciones de los clientes (manejo de la mercancía, horarios de carga- descarga, especificaciones de transporte, etcétera);
- Comunicación deficiente entre el Administrador de Flota y el Operador;
- Descuentos directos al salario de los operadores por errores administrativos;
- etc.

Por estos motivos se indagó si existen casos de estrés entre el personal operativo de dicha empresa, y se buscó identificar cuáles son las principales fuentes

causantes de estrés y cómo el estrés está relacionado con el déficit de la calidad del servicio que ofrece actualmente la organización.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe estrés en el personal operativo de esta empresa de transportes?

¿De qué manera el estrés en los operadores afecta su desempeño laboral, y cómo es que esto influye en la calidad del servicio?

3. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

1. Identificar la forma en que se manifiesta el estrés entre los operadores y la relación que existe entre la baja calidad del servicio que presta dicha empresa y este padecimiento.

4.2 Objetivos Específicos

1. Comprender la relación existente entre el estrés que padecen los Operadores y el déficit de la calidad en el servicio.
2. Con base a los datos obtenidos, intervenir para, de esta forma:
 - a) Mejorar la calidad en el servicio, mediante el tratamiento y seguimiento del estrés en operadores, y
 - b) generar una cultura de prevención del estrés entre el personal.

4. HIPÓTESIS

H1. El personal operativo de esta empresa de transportes padece niveles significativos de estrés, lo cual repercute en la calidad del servicio que la empresa ofrece a sus clientes.

H2. La calidad en el servicio se ve afectada de manera negativa por el estrés que padecen los operadores de tráiler, camionetas de 3 ½ toneladas, torton, camionetas de repartos, etc.

5. JUSTIFICACIÓN

Existe actualmente un déficit en cuanto el nivel de servicio por parte de la empresa a sus clientes, tanto internos como externos. Es por este motivo que se pretende intervenir en dicho tema. Como muchos sabemos, el trabajo de operador es sumamente cansado y rutinario, además de que llevar a cabo este tipo de actividades expone a los sujetos que las desempeñan a sufrir altos niveles de estrés, el cual podría estar relacionado con los cambiantes horarios de trabajo, el riguroso control de los tiempos, el tráfico de nuestras ciudades, el manejo en carreteras de nuestro país durante periodos de tiempo muy largos, la actual inseguridad en algunas de las carreteras de nuestro país, la poca incentivación por parte de la empresa hacia los trabajadores, la poca información sobre los procesos y procedimientos; un mal liderazgo, etc.

Al desarrollar este proyecto se pretende beneficiar tanto al personal operativo como a dicha empresa, ya que se pretende mejorar la calidad de vida de los operadores y, al mismo tiempo, optimizar la calidad del servicio que dicha empresa presta a sus clientes.

6. METODOLOGÍA

Este documento se realizó a partir de la observación de necesidades concernientes al estrés y la recopilación de información aplicando el instrumento Perfil del estrés de Kenneth M Nowack en operadores de una empresa de transporte de carga público. El instrumento se aplicó de forma colectiva y se dividió la muestra en tres grupos de cuatro operadores de forma aleatoria.

La presente investigación es de tipo mixta (cuantitativa-cualitativa) con un diseño descriptivo experimental. Fue realizada en una empresa de transporte de carga público, la cual se encuentra ubicada en acceso II No. 8 esquina con Calle 2 de la Zona industrial Benito Juárez, en el estado de Querétaro.

7.1 Muestra

La muestra está conformada por doce operadores cuyas edades van desde los 18 años (operador de menor edad) hasta los 49 años (operador de mayor edad). Los sujetos fueron escogidos de manera aleatoria de entre los 84 operadores que conforman la totalidad del personal operativo de la empresa. Los administradores de flota (jefes inmediatos del personal operativo) fueron quienes escogieron a los sujetos a los que se les aplicó el instrumento, esto debido a que son ellos quienes saben qué operadores se encuentran disponibles (sin viaje), los cuales fueron pocos debido a la demanda de trabajo que la empresa tiene. Los sujetos fueron seleccionados de las tres flotas con las que cuenta la empresa, por lo que la muestra está conformada de la siguiente manera: cuatro operadores de camioneta de 3 1/2 toneladas, cuatro operadores de Torton y cuatro operadores de tractor (tráiler); todos ellos de sexo masculino y de diferente escolaridad que va desde primaria terminada hasta preparatoria concluida. Cabe aclarar que estos factores no fueron incluidos en el análisis de los datos, esto debido a que es una muestra pequeña y, por lo tanto, no aportarían datos significativos a la investigación.

La recopilación de los datos se realizó a partir de dos ejes. El primero fue la aplicación del instrumento “Perfil de estrés” de Keneth Nowack, el cual proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en las respuestas y una de respuestas inconsistentes. En términos conceptuales el “Perfil de Estrés” está basado en el enfoque Cognitivo-Transaccional del estrés y el afrontamiento, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores. El perfil de estrés consta de 123 reactivos que lo hacen un instrumento auto aplicable, muy accesible y que se puede completar en un periodo bastante razonable. Quienes tienen un nivel de secundaria no deberán enfrentar ninguna dificultad para entender y contestar los reactivos. La mayoría de los individuos lo pueden contestar en un periodo de entre 20 y 25 minutos.

El segundo eje se realizó a partir de la observación participativa, en donde los principales factores a observar fueron:

- Relación con el jefe de área (gerente de operaciones), el tipo de comunicación que se daba entre ellos, el tipo de liderazgo que el jefe tenía sobre ellos, las reacciones por parte de los operadores en la interacción durante las conversaciones que sostenían con él.
- Relación con su jefe inmediato, el tipo de comunicación que se daba entre ellos, el tipo de liderazgo que el jefe tenía sobre ellos, las reacciones por parte de los operadores en la interacción durante las conversaciones que sostenían con su jefe inmediato, además del apoyo brindado por parte del jefe de área y el jefe inmediato al personal operativo y a las necesidades e inquietudes de estos.
- Relación con sus compañeros de trabajo, tipo de comunicación que se daba entre ellos, tipo de relaciones, tono de voz durante las conversaciones, contenido de las conversaciones.

- Relación con nosotros al momento de la aplicación del instrumento, durante las capacitaciones, en los pasillos de la empresa y áreas de comunión.

En cuanto a los operadores la observación se enfocó a identificar conductas que manifestaran o no el estrés, tales como el cansancio; la irritabilidad; la desconfianza; dolores físicos como dolores musculares; dolores de cabeza o rigidez en su postura; e inconformidades hacia la empresa, jefe inmediato, jefe de área o algún otro miembro de la empresa; así como identificar si es que habían sufrido algún percance o tenido alguna queja por parte del cliente interno o externo.

7.2 Análisis de los datos

El análisis de los datos se realizó a partir del método “Distribución de Frecuencias” debido a que permite analizar los datos de un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. La distribución de frecuencias se completó utilizando las frecuencias relativas y las frecuencias acumuladas. “Las frecuencias relativas son los porcentajes de casos en cada categoría, y las frecuencias acumuladas son lo que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta” (Sampieri, 2001). De esta forma se calcularon las frecuencias absolutas y relativas de los 15 factores que el instrumento “Perfil de estrés” de Keneth Nowack mide. Cada categoría se dividió en tres subcategorías: alto, medio y bajo, de acuerdo a la forma de calificación que dicho instrumento maneja. Las puntuaciones T se presentan en términos de alertas de riesgo para la salud y recursos de protección a la salud, de acuerdo a la forma en que se califica e interpreta dicho instrumento. En el cuadro 1 podemos observar un ejemplo de la forma en la que se realizó en análisis.

Cuadro 1. Ejemplo de cálculo de medición de las frecuencias absolutas

Categoría		Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Estrés		1	12	100%
	Alto (+60)		1	8.33%
	Medio (40-60)		5	41.66%
	Bajo (- 40)		6	50%

El cálculo de las frecuencias relativas se realizó a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje} = \frac{n_c}{N_T} (100)$$

Donde n_c es el número de casos o frecuencias absolutas en la categoría y N_T es el total de casos.

7. MARCO TEORICO

8.1 Estrés

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia.

Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores (Selye, 1936).

Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer.

Es decir, depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984) o, avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario, facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas y el procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan una mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación y preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual), supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

8.1.1 Características de las situaciones estresantes

Lazarus y Folkman (1984) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

Estos estresores pueden aparecer en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosocial. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida o una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones no conseguidas.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

8.1.2 Cinco factores del estrés

- a) **estrés percibido:** Se refiere a la calidad del cambio, es decir, cómo el sujeto percibe el cambio en su vida y el modo cómo el trabajador percibe y organiza la información, el significado que otorga éste al evento estresante y cómo, además, enfrenta una situación, si se ve sobre pasado o no por ésta y si se siente capaz de enfrentarla.
- b) **Apoyo social familiar y apoyo social de las amistades:** las personas participan en una gran gama de interacciones sociales, que marcan su desarrollo psicológico, biológico y social. Sin embargo, estos contextos sociales definidos, no necesariamente resultan ser generadores de bienestar puesto que existen ocasiones en las que estos mismos contextos sociales tienden a generar malestar, crisis y conflictos que deterioran la calidad de vida en un sentido amplio. Las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo actualmente, parecen no favorecer las interacciones sociales prolongadas capaces de generar este tipo de apoyo.

8.1.3 Consideraciones generales sobre el estrés laboral

A pesar de que muchas personas opinan que el trabajo no es una actividad gratificante en sí misma, lo cierto es que su ausencia total o el sólo temor de quedar desempleado con todas las posibles consecuencias que ello implica suelen propiciar la aparición de problemas psicológicos en el adulto. Numerosos estudios ponen de manifiesto cómo los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y "desenganche social", fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayudas, sentimiento de abandono por parte de los amigos y retraimiento social al sentirse ciudadanos improductivos y dependientes (González Cabanach, 1998).

Sin embargo, el trabajo también puede provocar efectos negativos en las personas cuando no se organiza y estructura atendiendo a las necesidades y capacidades reales de los encargados de llevarlo a cabo, considerando como tal, al hombre en su sentido genérico. Es entonces cuando puede aparecer el estrés laboral.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos. En el Reino Unido se calcula que el costo del estrés asciende cada año hasta el 10% del PNB, como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura.

8.1.4 Efectos negativos del estrés en el trabajador

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, sólo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes de que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes. (Valdés, 1995). Entre los principales efectos se destacan:

Fisiológicos: Aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, el ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina. Incremento de los niveles de azúcar en la sangre. Disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo. Incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides. Inhibición del sistema inmunológico. Dificultad para respirar. Sensación de nudo en la garganta. Sequedad en la boca. Dilatación de las pupilas.

Cognitivos: Preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para dirigir la atención, sentimiento por falta de control, "estrechamiento" de la atención, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica.

Motores: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café), comer en exceso o inapetencia, bostezos y trastornos del sueño.

8.1.5 Consecuencias del estrés para la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia:

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.
- Disminución del rendimiento psicológico.
- Afectaciones en la calidad del trabajo realizado.
- Accidentes.
- Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.
- Otras.

8.2 Estrés Laboral.

El estrés tiene un efecto acumulativo que conduce al agotamiento del organismo. Un elevado nivel personal de estrés impide hacer frente al estrés organizacional y viceversa.

8.2.1 Características de la personalidad

Numerosos investigadores han estudiado las relaciones que pueden existir entre la personalidad y el estrés y han demostrado que la manera de responder a una situación de estrés está muy influenciada por los rasgos de la personalidad y la extroversión y que estos determinan la manera como el individuo percibe subjetivamente los estímulos del medio objetivo.

8.2.2 Autonomía

Las personas dependientes parece ser que se adaptan mejor a la presencia de un superior autoritario, aunque se sienten menos cómodas en situaciones ambiguas y que implican toma de decisiones. Parece que dichas personas desarrollan esta dependencia al acostumbrarse a realizar las decisiones que toman otros, que los liberan así de las responsabilidades inherentes a la toma de decisiones. Por su parte, las personas autónomas se encuentran en mejores condiciones para delimitar la vida profesional y la vida privada; su fuerza de carácter les permite elegir en función de su interés personal y estar menos sujetos a la manipulación. El centro de control de estas personas es más interno que externo y pueden dominar mejor las situaciones. De acuerdo con Chan, el centro de control interactúa con el nivel de estima personal como moderador del estrés. Por otro lado, los estudios de Kasl y Cobb demuestran que existe una fuerte relación entre el nivel de estima personal y el riesgo de una enfermedad cardíaca en los trabajadores. La zona de separación entre la vida profesional y la vida privada con frecuencia es difícil de establecer. La invasión de la vida profesional sobre la vida privada es para muchos una fuente de muchos informes por terminar en casa, los desplazamientos de una ciudad a otra imponen obligaciones que requieren de ajustes importantes.

8.2.3 Flexibilidad

Las personas flexibles se adaptan con mayor facilidad al cambio y la adaptación que el mismo requiere es una de las fuentes más frecuentes de estrés. De hecho, estas personas se sienten menos frustradas si las cosas no suceden como se había previsto.

8.2.4 Personalidad tipo A y tipo B

Friedman y Rosenman sugieren que algunos tipos de personalidad tienen más tendencia a desarrollar problemas cardíacos (Tipo A) que otros (Tipo B). Sus principales características son:

Tipo A: competitivo, agresivo, ambicioso, en contra de delegar tareas, preocupado por el tiempo

Tipo B: poco impaciente, a favor del trabajo en equipo, hace uso de sus ratos libres, poco competitivo, preocupación moderada por el tiempo.

8.2.5 Valores y necesidades

Los valores y las necesidades son elementos determinantes de la personalidad y explican el nivel más o menos elevado de autonomía de un individuo. Así, la adhesión a valores tradicionales como la importancia de la autoridad paterna, afecta el nivel de autonomía que un individuo puede desarrollar. Las necesidades de reconocimiento personal, de actualización, así como de autocontrol, afectan la evaluación que un individuo hace de su medio y su percepción del peligro potencial que representan algunos agentes de estrés.

8.2.6 Capacidad, experiencia y conocimiento.

La capacidad intelectual, la experiencia y los conocimientos adquiridos influyen en la personalidad, afectan la manera de responder del individuo a su entorno, además de tener un impacto sobre su nivel de independencia. En efecto, mientras más competente es un individuo, menos depende de la gente que lo rodea para resolver un problema y se siente más autónomo. Un individuo así puede evaluar mejor las restricciones del entorno y disponer de una mayor cantidad de recursos para elaborar distintas estrategias que le permitan negociar con éste.

Salud y condición física

Solo a partir de la última década nos hemos dado cuenta de la importancia de la salud y la condición física. Hace apenas 10 años la palabra jogging (trotar) no existía en nuestro vocabulario y desde entonces hemos presenciado la proliferación de centros de acondicionamiento físico.

Los estudios del doctor Breslow, cuya duración fue de cinco años y medio, realizados con una población de 7000 individuos, demuestran la importancia de los buenos hábitos de salud. Así, un individuo de 45 años tiene una esperanza de vida adicional de 33.1 años si pone en práctica por lo menos, seis de los siguientes hábitos:

- Ocho horas de sueño diarias
- desayuno todas las mañana
- nada de merienda
- mantener un peso promedio dentro de ciertos limites
- no fumar
- consumo moderado de alcohol y
- ejercicio moderado.

Las personas que ponen en práctica tres de estos hábitos, o menos, reducen su esperanza de vida en 12 años con respecto a los precedentes.

8.2.7 Factores socioculturales

La naturaleza de las relaciones que existen entre un individuo y su entorno inmediato, así como todo lo que culturalmente lo forma, tienen un impacto relativo sobre su nivel de tolerancia al estrés.

Apoyo social

La ausencia de un ambiente de confianza entre los colegas de trabajo, los superiores y los subalternos, puede ser un factor que disminuye el nivel de tolerancia inherente al estrés de la tarea. Un trabajador que no encuentra ningún aliciente en su entorno y además considera que su tarea es monótona, está en un ambiente propicio para la manifestación de los síntomas de estrés.

Cultura del entorno de trabajo

Las características de dichas culturas influyen en la implicación personal de los miembros de un medio, además de afectar la importancia que ellos conceden a su trabajo. Ahora sabemos que cada persona responde de una manera subjetiva a una situación de estrés objetiva y que la relación entre el estrés y sus consecuencias no es directa.

Consecuencias del estrés

Las consecuencias del estrés pueden ser mínimas y manifestarse a través de un aumento del ritmo cardiaco, o tan graves que pueden llegar a ocasionar una muerte prematura.

Síntomas de naturaleza fisiológica

El organismo sometido fuertemente al estrés empieza a manifestar síntomas tales como el aumento de la tensión arterial, la aceleración del ritmo cardiaco, problemas respiratorios, niveles elevados de colesterol, catecolaminas y esteroides, frecuentes dolores de cabeza, mal funcionamiento gastrointestinal, trastornos neurológicos, a veces los daños son irreversibles.

Síntomas de naturaleza psicológica

Algunos de los autores citan que los problemas psicológicos anteceden a los problemas fisiológicos, la depresión, la ansiedad, la irritabilidad, la fatiga y la insatisfacción en el trabajo, que son los que se relacionan con el estrés muchas veces, por ejemplo, encontrar una relación significativa entre las crisis cardiacas y la insatisfacción en el trabajo.

Síntomas de naturaleza conductual

Los comportamientos que con más frecuencia se asocian con el estrés, son el tabaquismo, el uso del alcohol y de las drogas, los problemas de apetito y de peso, así como los problemas sexuales. Algunas actividades, por ejemplo el uso del alcohol y de las drogas, indudablemente tienen un efecto de anestesia a nivel consciente que permite olvidar el momento, las amenazas de la realidad.

Rendimiento

Una disminución del desempeño es en si, una prueba de que el ejecutante de una tarea dada experimenta un estrés exagerado. Varios dirigentes de empresas creen que el estrés contribuye directamente al mejoramiento del desempeño, al lograr un esfuerzo mas constante el agente de estrés acrecienta la motivación. También es causante de accidentes, ausentismo y de días perdidos por enfermedad, tales cosas, llegan a afectar la moral de los trabajadores.

Síntomas y consecuencias del estrés.

Fisiológicos

Ritmo cardiaco, respiración, dolores de cabeza, úlceras, presión sanguínea, producción de ácido gástrico, somnolismo, insomnio.

Psicológicos

Lucha-escape, apatía, resignación, aburrimiento, fijación, proyección, negativismo, fantasía, aburrimiento con respecto a todo, lagunas mentales,

tendencia a juzgar mal a la gente, incertidumbre con respecto a que creer, incapacidad para organizarse, insatisfacción, intolerancia a la ambigüedad, dificultad para enfrentar situaciones, irritabilidad, confusión acerca de sus roles y deberes, inseguridad hacia sus tareas.

Conductuales

Pérdida de apetito, aumento o pérdida de peso, deterioro de la apariencia, problemas respiratorios, cambio de hábitos, consumo de drogas.

Consecuencias organizacionales: bajo desempeño, trabajo con baja calidad, pérdida del sentido de la responsabilidad, ausentismo, tendencia a los accidentes.

8.3 Calidad en el Servicio

En un mundo globalizado como en el que estamos viviendo, la excelencia en el servicio al cliente es un valor agregado y diferenciador entre organizaciones (Hayes, 2000) que conlleva, la mayoría de las ocasiones, a la lealtad del cliente hacia la empresa y hacia el personal (Müller de la Lama, 2003). Diversos estudios y la experiencia de empresarios dicen que la insatisfacción de los clientes con el servicio que se les presta tiene como consecuencia perder al cliente y al círculo de relaciones en el que éste se mueve (Hochman, 2005) (en “Moléstese, atienda a su cliente”); y el Technical Assistance Research Program (TARP)]. Hochman (2005) sostiene que por cada cliente insatisfecho se pierden 30 clientes potenciales.

Cuando un cliente demanda cualquier producto o servicio siempre estará a la expectativa de la calidad del servicio que le prestan. Si adicionalmente tenemos en cuenta la amplia competencia en empresas que prestan el mismo servicio o comercializan los mismos productos, vemos imprescindible que las organizaciones evalúen la calidad del servicio y tengan presente una nueva filosofía orientada al cliente.

Mejorar la calidad del servicio prestado por lo general no tiene un valor económico, pero el cliente lo percibe (Hayes, 2000) y se fidelizará con la compañía (Müller de la Lama, 2003).

Siendo conscientes de esto, se hace necesario conocer los niveles de satisfacción que tienen los clientes, con el fin de recibir retroalimentación de ellos y así conocer las fortalezas y debilidades de la empresa; como bien lo afirman Hoffman y Batenson (2002), todo negocio tiene que definir y medir, permanentemente, la satisfacción de sus clientes. Esperar a que éstos se quejen para poder identificar los problemas en el sistema de prestación del servicio, o evaluar el avance conseguido por la empresa en base a la satisfacción del cliente con respecto a la cantidad de quejas recibidas, sería muy ingenuo.

Como vemos, resulta de imprescindible importancia conocer el nivel de satisfacción de los clientes, esto se logra por medio de mediciones, las cuales le permiten a un negocio según (Hayes, 2000):

1. Saber lo bien que está funcionando el proceso comercial
2. Saber dónde hay que hacer cambios para conseguir mejoras, si es que se necesita efectuar cambios.
3. Determinar si los cambios conducen o han conducido a mejoras.

Las organizaciones que posean una adecuada información de las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio y del producto, podrán tomar mejores decisiones con respecto a la manera de cualificar el servicio a sus clientes, mejorar los aspectos que sean necesarios para que cada día la empresa brinde el mejor servicio del mercado siendo confiables, de tal manera que sus clientes prefieran siempre realizar transacciones comerciales con la compañía.

Conociendo la importancia de la excelencia en la prestación de los servicios de parte de una compañía a sus clientes, se hace necesario definir los términos servicio al cliente, expectativas del servicio y calidad del servicio:

Servicio al Cliente, la American Marketing Association (AMA) citada por Gonzáles (2006) describe los servicios como: Actividad, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta o se suministran con respecto a la venta de bienes. Kotler (1989) define un servicio como cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible. Su producción no necesariamente está ligada a un producto físico. Gaither (2000, Citado por Peralta *s.f.*) afirma que el servicio al cliente es una gama de actividades que en conjunto, originan una relación. De acuerdo con lo anterior, analizamos que los conceptos de servicio al cliente varían según los autores u organizaciones que lo emiten; no obstante, éste debe ser construido en cada empresa de acuerdo con su actividad económica y teniendo en cuenta los factores que la determinan: Productos o servicios consumidos, periodicidad de consumo y cantidades consumidas, formas de pago etc. Conociendo estos factores, la empresa estará en capacidad de determinar que tan fieles son los consumidores a la marca, y establecer la gran diferencia entre compradores ocasionales y clientes habituales.

Considerando los anteriores conceptos, podemos decir que *cuando hablamos de servicio al cliente nos referimos al conjunto de servicios y/o productos que una empresa, marca o institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los consumidores y clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen.*

8.3.1 Expectativas del servicio

En este contexto podríamos definir las expectativas de los clientes como los deseos de los mismos; es decir, lo que ellos piensan que debería suministrarles la oferta. Por tanto, dentro de una empresa que opera en un mercado industrial o en

el área de las ventas de empresa a empresa, el concepto de expectativas podría modificarse para incluir la idea de expectativas “negociadas”. En otras palabras, la calidad de un servicio se mide en función de hasta dónde los clientes perciben que la prestación satisface o supera el nivel de servicio pactado (Arellano, 2000).

Tse y Wilton (1988) señalan que las expectativas en la calidad del servicio han sido a menudo interpretadas como lo que un consumidor espera sentir de lo que una empresa le podría ofrecer.

Para completar la definición de la calidad del servicio debemos poner el énfasis en el hecho de que la medición de la prestación es, en esencia, la medición de la prestación **percibida**. En otras palabras, es la percepción de los clientes la que cuenta, y no la realidad de la prestación. Más aún se puede afirmar que, en lo que respecta a la calidad del servicio, “las percepciones son la realidad” (Wilton, 1988).

8.3.2 Factores determinantes de la calidad de los servicios

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry (1985) citados por Arellano (2000), los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

- **La accesibilidad:** El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado, que los canales de apoyo (fuerza de ventas, telemercaderistas, punto de venta, etc.) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente.

- **La comunicación:** El servicio y las condiciones comerciales son descritas de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra.
- **La capacidad del personal:** El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes.
- **La cortesía y la amabilidad:** El personal es cortés, amable, respetuoso y atento.
- **La credibilidad:** La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.
- **El respeto de normas y plazos:** La prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa.
- **La capacidad de reacción:** El personal reacciona rápidamente con imaginación a los pedidos de los clientes y cumple con las fechas de entrega acordadas.

Es claro que los anteriores puntos son muy importantes al momento de recibir la prestación de un servicio, debido a que sin éstos la experiencia de consumo estaría limitada a una simple transacción que no tendría ningún motivo de recuerdo, el cual es además, de suma importancia para que se pueda hablar de relación y/o de fidelización, que es el objetivo de toda oferta de servicios.

8. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los datos obtenidos en la presente investigación. El análisis de los datos se ha realizado mediante el método distribución de frecuencias; debido a que es una investigación con un diseño descriptivo el método de distribución se ajusta perfectamente para analizar los resultados de la aplicación del instrumento “Perfil de estrés” de Kenneth M Nowack, el cual proporciona puntuaciones en quince áreas relacionadas con el estrés y riesgos de enfermedad para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo, tales como: hábitos de salud, ejercicio, descanso, prevención, conductas Tipo A, fuerza cognitiva, Estilos de afrontamiento, Estrés, entre otros. El “*Perfil de Estrés*” esta basado en el enfoque cognitivo-transaccional del estrés y el afrontamiento, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores (Coyne y Lazarus, 1980; Lazarus, 1981; Lazarus y Launier, 1978). Las puntuaciones *T* se presentan en términos de alertas de riesgo para la salud y recursos de protección a la salud, de acuerdo a la forma en que se califica e interpreta dicho instrumento.

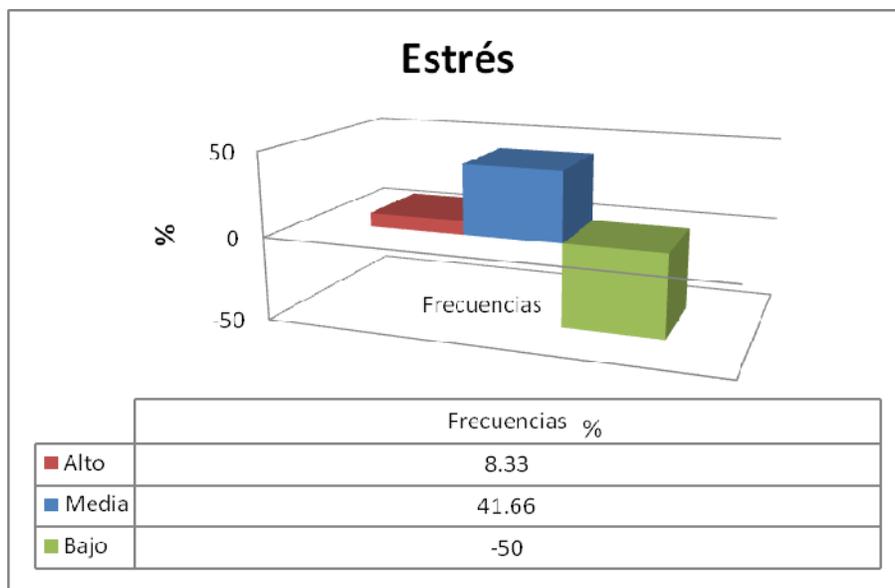
El instrumento fue aplicado a doce operadores de una empresa de transporte público. Los cuales fueron elegidos aleatoriamente de entre las tres flotas que existen dentro de la empresa, las cuales están divididas por el tipo de unidad: tráiler, torton, y camionetas de tres y media toneladas. La aplicación se hizo de forma colectiva en grupos de tres operadores, todos ellos de sexo masculino de diferentes edades que van desde los 18 años (operador de menor edad) hasta los 48 años (operador de mayor edad).

De esta manera el presente análisis esta orientado hacia la identificación de aquellas características personales y ambientales que regulan la relación entre estrés y el servicio que la empresa ofrece a sus clientes.

9.1 Estrés

Cuadro 2. Factor estrés

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Estrés	1	12	100%
Alto (+60)		1	8.33%
Medio (40-60)		5	41.66%
Bajo (- 40)		6	50%



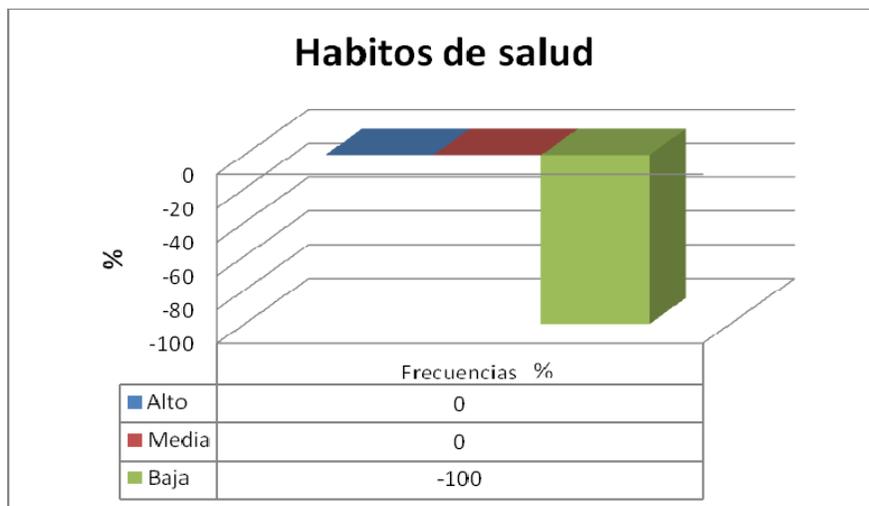
Grafica 1. Factor estrés

Se puede observar en el cuadro 2, así como en la grafica 1 que el 50% de la muestra niveles reducidos de estrés percibido, aun cuando existan sucesos en su trabajo que podrían asumirse como muy estresantes. El estrés se define como “la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores o menores de la vida cotidiana”.

9.2 Hábitos de Salud

Cuadro 3. Factor hábitos de salud

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Hábitos de salud	2	12	100%
Alto (+60)		0	0%
Media (40-60)		0	0%
Bajo (- 40)		12	100%



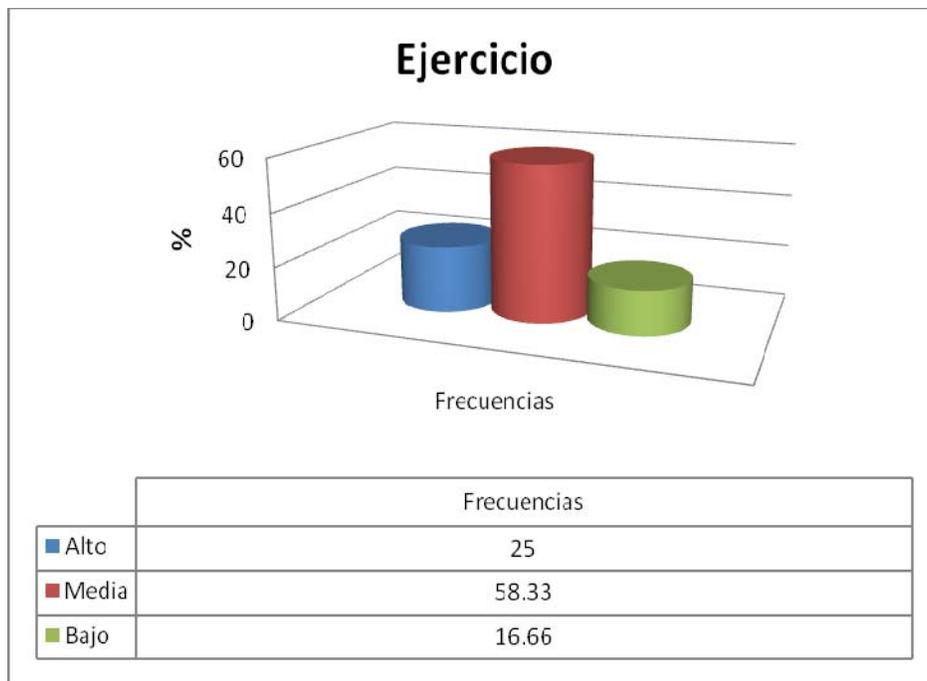
Gráfica 2. Factor hábitos de salud.

Podemos observar en el cuadro 3 y en la gráfica 2 que el 100% de la muestra no poseen hábitos de salud presente factor; esto se encuentra relacionado con el escaso tiempo con el que el personal cuenta para realizar actividades que les ayuden al mantenimiento y mejoramiento de sus funciones corporales, por lo que obviamente no mantienen hábitos, y realizan el mínimo indispensable para mantener su salud en buen estado. Pueden llegar a padecer niveles elevados de estrés.

9.2.1 Ejercicio

Cuadro 4. Factor ejercicio

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Ejercicio	3	12	100%
Alto (+60)		3	25%
Media (40-60)		7	58.33%
Bajo (- 40)		2	16.66%



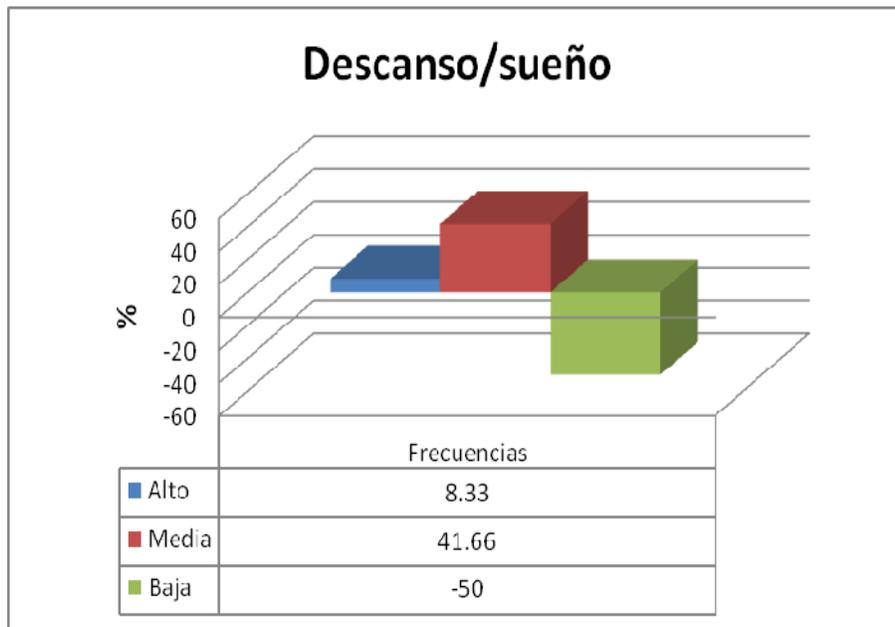
Grafica 3. Factor ejercicio.

Podemos observar tanto en el cuadro 4, como en la grafica 3 que el 58.33 % de la muestra realizan actividades físicas que le ayudan a mantener su condición física pero solo las indispensables. Es importante resaltar que los sujetos a los que se les aplico el instrumento, conciben sus actividades cotidianas como un ejercicio, puesto que en ocasiones es necesaria que ellos realicen la Carga-Descarga de las unidades; pero esto no es una rutina de ejercicios establecida la cual ellos realicen día a día.

9.2.2 Descanso/Sueño.

Cuadro 5. Factor descanso/sueño.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Descanso/sueño	4	12	100%
Alto (+60)		1	8.33%
Media (40-60)		5	41.66%
Bajo (- 40)		6	50%



Gráfica 4. Factor descanso/sueño.

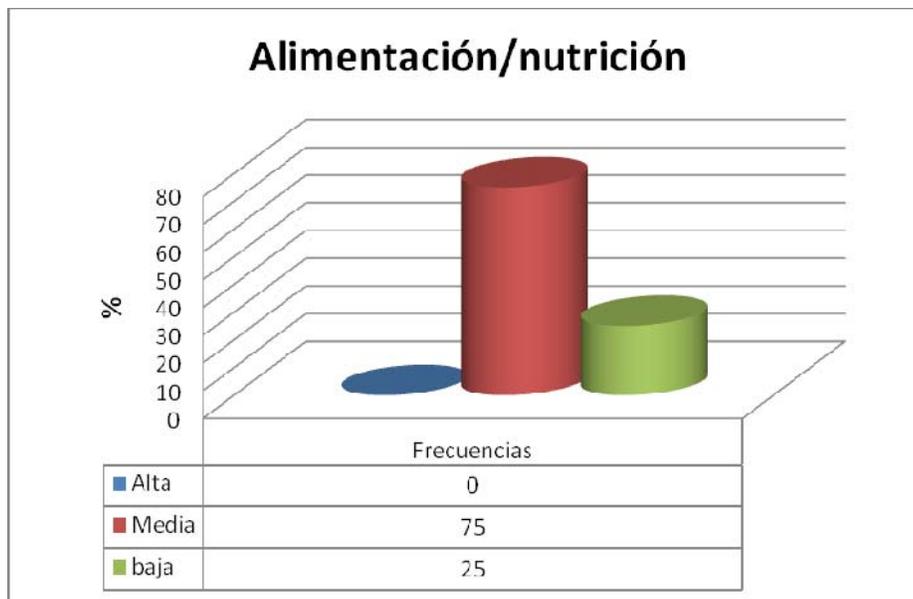
En el cuadro 5, grafica 4 podemos que el factor hace referencia a la frecuencia con la que los individuos obtienen un descanso adecuado, sueño y relajamiento. Los sujetos con puntuaciones elevadas en esta subescala suelen sentirse más descansados, menos fatigados y más relajados que quienes obtienen puntuaciones altas. De esta forma nuestra muestra nos indica que el 50% de los sujetos a los que se les aplico el instrumento sufren de perdida del sueño continuamente, y una calidad pobre de descanso a consecuencia de no programar adecuadamente las horas de descanso que requiere, relacionado con las largas jornadas en las que los operadores deben mantenerse alerta en la realización de viajes, los cuales en ocasiones son bastante largos (hasta de 72 horas),

esto provoca que cuenten con pocas horas para descansar y recuperar las capacidades psíquicas y físicas adecuadas.

9.2.3 Alimentación/Nutrición.

Cuadro 6. Factor alimentación/nutrición.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Alimentación/nutrición	5	12	100%
Alto (+60)		0	0%
Media (40-60)		9	75%
Bajo (- 40)		3	25%



Grafica 5. Factor alimentación/nutrición.

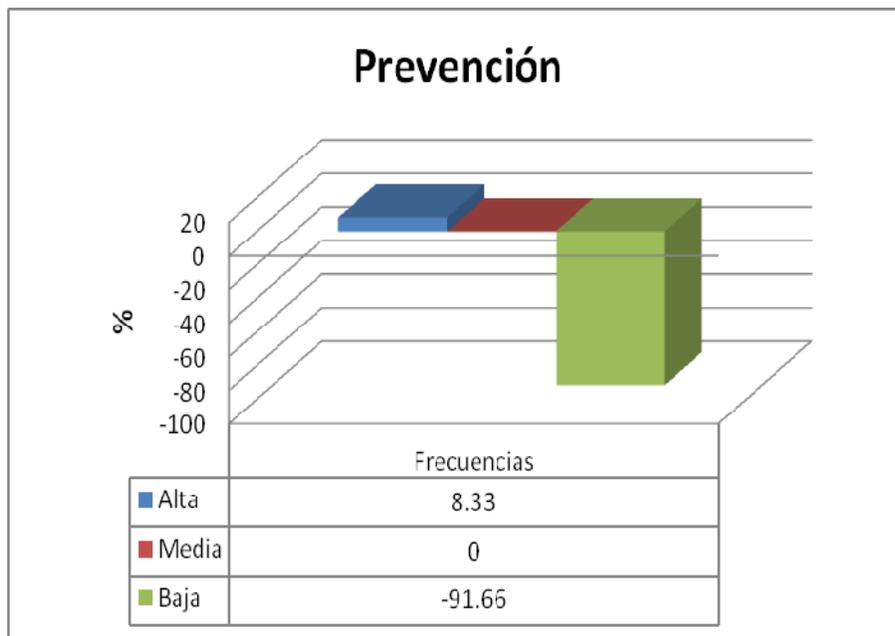
Se observa en el cuadro 6, grafica 5 que el factor Alimentación/nutrición valora si los sujetos tienen como práctica general comer de manera balanceada y nutritiva.

El 75% de la muestra reflejan que tienen una mala alimentación, ya que continuamente consumen alimentos no saludables, puede que en más de una ocasión pierdan una comida; lo cual está relacionado con las largas jornadas que el operador debe pasar conduciendo la unidad y a los viáticos que son de \$50.00 pesos por cada 24 horas.

9.3 Prevención.

Cuadro 7. Factor alimentación/nutrición.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Prevención	6	12	100%
Alto (+60)		1	8.33%
Media (40-60)		0	0%
Bajo (- 40)		11	91.66%



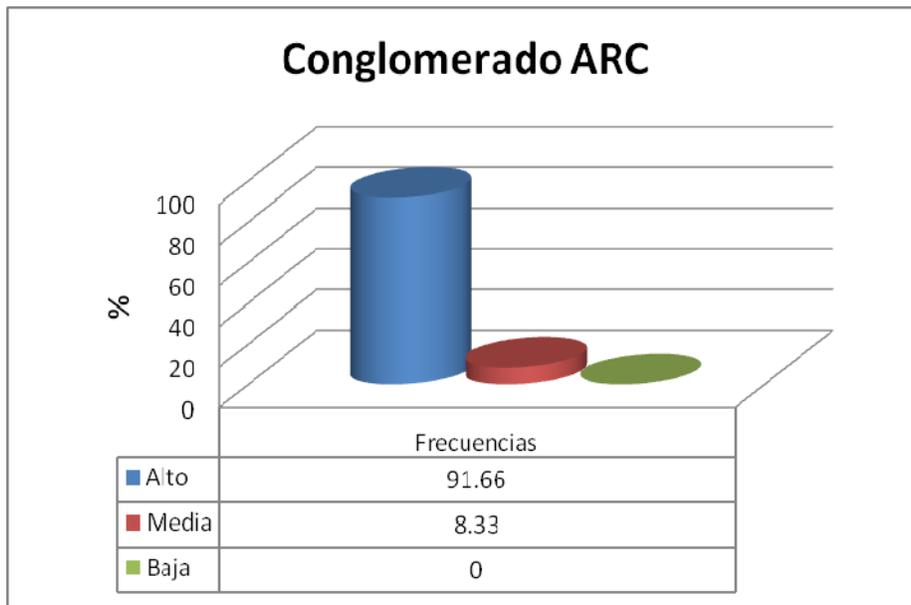
Grafica 6. Factor alimentación/nutrición.

Observamos que en el cuadro 7, grafica 6 este factor mide la frecuencia con que los individuos ponen en practica estrategias preventivas de salud e higiene, como hacer valoraciones medicas regulares. Podemos observar que el 91.66% de la muestra no poseen habitos preventivos de salud, lo cual puede reflejarse en contraer constantemente enfermedades, debido a la falta de tiempo para descansar, las largas jornadas en las que permanecen en una misma posición y la mala alimentacion.

9.4 Conglomerado de Reactivos ARC.

Cuadro 8. Factor conglomerado de reactivos ARC.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
ARC	7	12	100%
Alto (+60)		11	91.66%
Media (40-60)		1	8.33%
Bajo (- 40)		0	0%



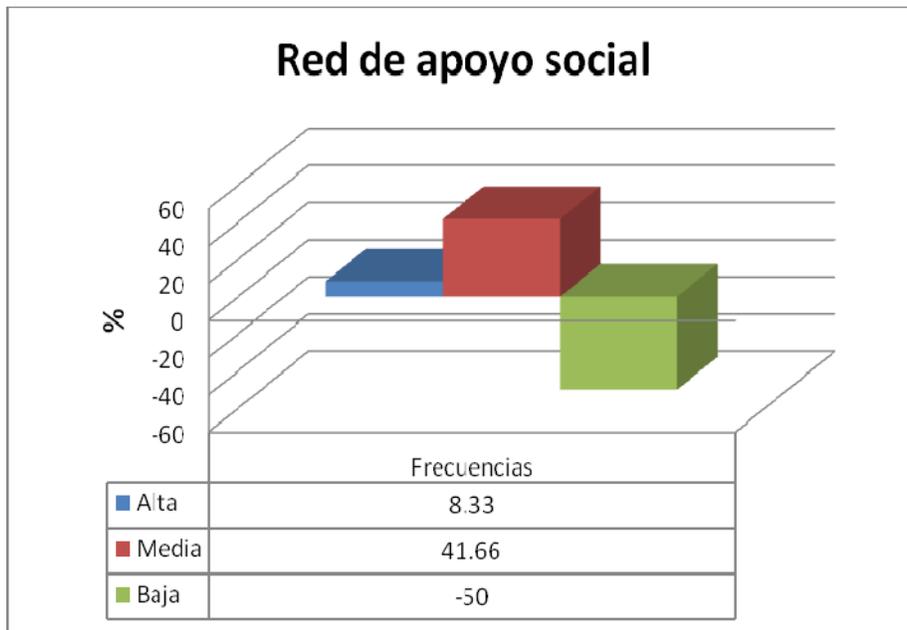
Grafica 7. Factor conglomerado de reactivos ARC.

A continuación en el cuadro 8 y en la grafica 7 podemos observar el conglomerado de reactivos ARC explora directamente el abuso de sustancias como el alcohol, drogas y tabaco. De esta manera se refleja que el 91.66% de la muestra consume sustancias que afectan o alteran de manera directa y considerablemente su salud como lo son alcohol, cigarros y drogas, esto debido a las largas jornadas que el operador debe mantenerse alerta en la realización de viajes, que en ocasiones sobrepasan las 48 horas. Cabe resaltar que en este factor un gran numero de sujetos sobrepasaron el indice de la grafica utilizada por el instrumento. El instrumento no indica el tipo de sustancia que se consume en exceso (alcohol, drogas o tabaco).

9.5 Red de Apoyo Social.

Cuadro 9. Factor red de apoyo social.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Red de apoyo social	8	12	100%
Alto (+60)		1	8.33%
Media (40-60)		5	41.66%
Bajo (- 40)		6	50%



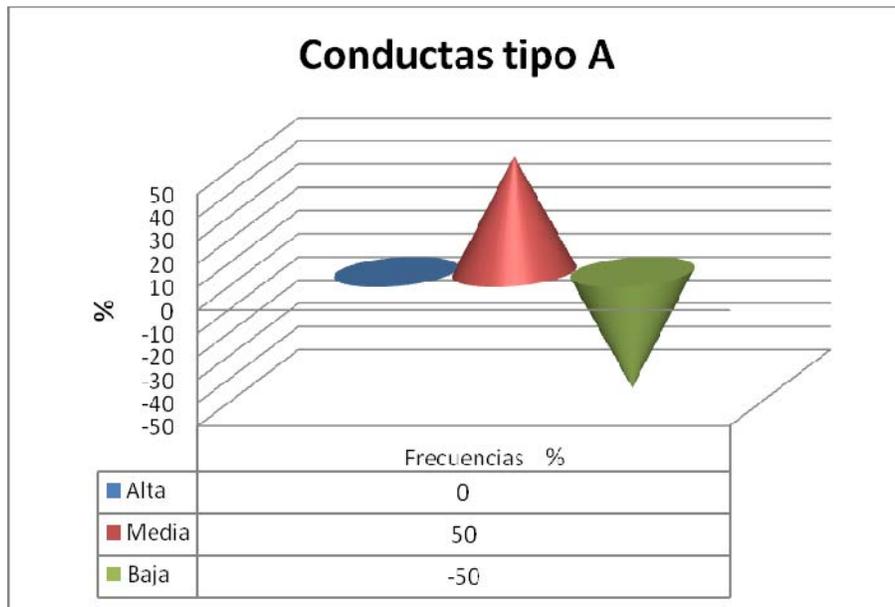
Grafica 8. Factor red de apoyo social.

En el cuadro 9 y en la grafica 8 se habla del factor Red de apoyo social el cual se refiere al grado en que los individuos sienten que hay gente con la que pueden contar en todo momento para obtener apoyo emocional, consejo, informacion, amor incondicional, y ayuda; ademas de que tan satisfecho se siente con tal apoyo. Se enfoca en cinco categorias de gente en el ambiente inmediato de los sujetos: su jefe o supervisor; otras personas del trabajo; su cónyuge, novio(a) o alguien significativo; los miembros de su familia nuclear y extendida; y otros amigos. De esta manera el 50% de la muestra presentan insatisfacción en cuanto el apoyo brindado por su familia, amigos, etc. Posiblemente proveniente de una mala comunicación con alguno de ellos. Dentro del trabajo se muestra muy insatisfecho con el apoyo brindado por su jefe inmedito, poco satisfecho con el apoyo brindado por sus compañeros de trabajo.

9.6 Conductas Tipo A.

Cuadro 10. Factor conductas tipo A.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Conductas tipo A	9	12	100%
Alto (+60)		0	0%
Media (40-60)		6	50%
Baja (- 40)		6	50%



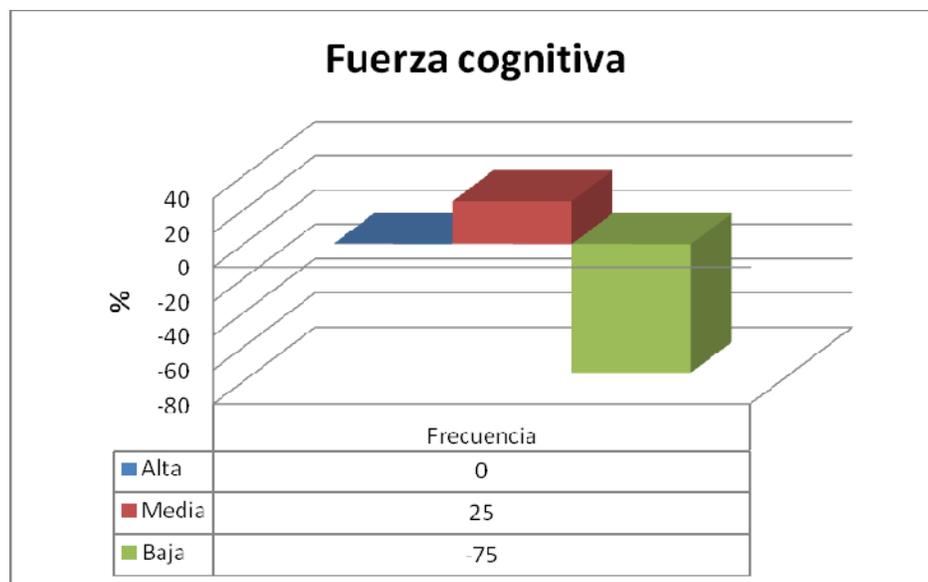
Gráfica 9. Factor conductas tipo A

En el cuadro 10 y la grafica 9 se explican las conductas Tipo A las cuales son expresadas, inclusive la ir  internalizada, ir  expresada, premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, busqueda de mejoria, concucci n ruda de vehículos y conductas competitivas. Asi los sujetos con puntuaciones altas (T 60 o más) tienden a expresar conductas Tipo A con mayor frecuencia e intensidad al enfrentar el estrés del trabajo y la vida cotidiana que aquellos con puntuaciones bajas (T 40 o menos). Como podemos observar en este factor la muestra se encuentra dividida exactamente a la mitad; por lo tanto aquellos dentro de la media suelen presentar conductas Tipo A con poca intensidad y frecuencia en comparacion con aquellos con puntuaciones altas. Las conductas mas frecuentes al interior de la organización son: apresuramiento, expresion de enojo conduccion ruda de vehículos y desconfianza.

9.7 Fuerza Cognitiva.

Cuadro 11. Factor fuerza cognitiva.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Fuerza cognitiva	10	12	100%
Alto (+60)		0	0%
Media (40-60)		3	25%
Baja (- 40)		9	75%



Gráfica 10. Factor fuerza cognitiva.

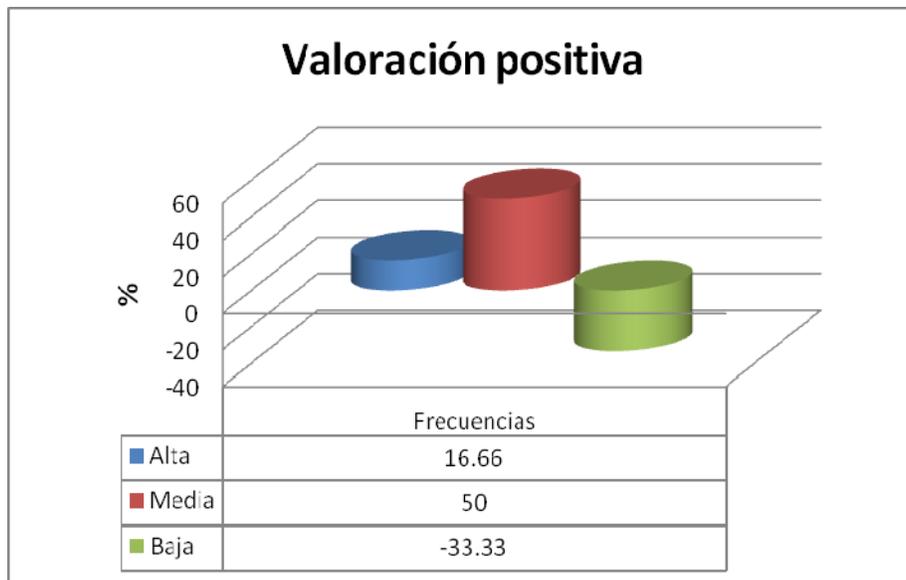
En el cuadro 11 y en la gráfica 10 podemos observar que el 75% de la muestra son propensos a sentirse alienados en su trabajo y en su vida personal. Es probable que vean los cambios y los riesgos en su existencia como amenazas y que sean propensos a sentir que no tienen control sobre los acontecimientos más relevantes, ni sobre los aspectos más importantes de su vida. Suelen ser más vulnerables ante la enfermedad, y en particular en momentos de estrés.

9.8 Estilos de Afrontamiento

9.8.1 Valoración Positiva.

Cuadro 12. Factor valoración positiva.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Valoración positiva	11	12	100%
Alto (+60)		2	16.66%
Media (40-60)		6	50%
Baja (- 40)		4	33.33%



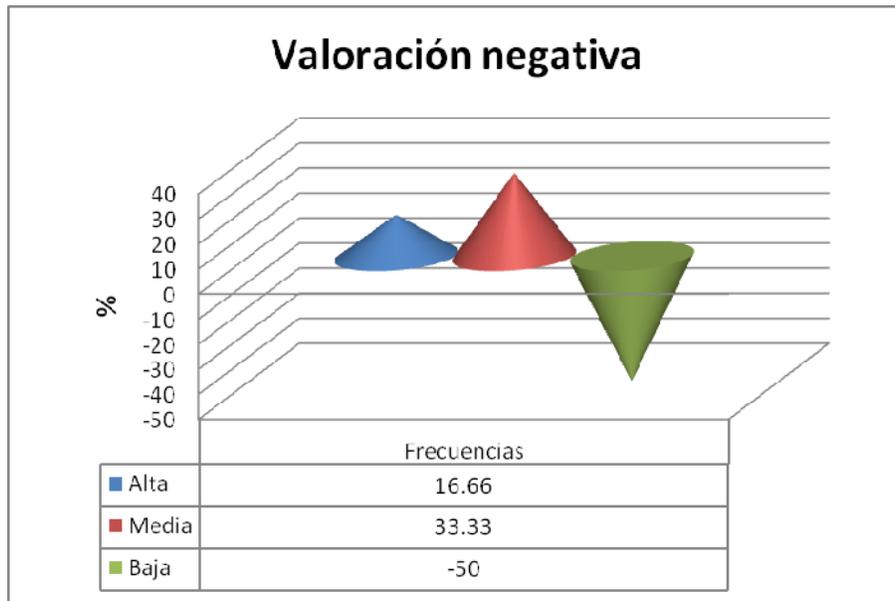
Gráfica 11. Factor valoración positiva.

Observamos en el cuadro 12 y en la gráfica 11 el estilo de afrontamiento, el cual se basa en, el uso de comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción de estrés. Los individuos emplean esta estrategia de afrontamiento cuando se centran en los aspectos positivos de una situación, reduce el impacto de los problemas o frustraciones recientes recordando experiencias felices o visualizando una solución positiva para una situación problemática. Como podemos observar los sujetos a los que les fue aplicado el instrumento se encuentran en su mayoría dentro de la media, lo cual significa que, emplean esta estrategia pero no con demasiada frecuencia en comparación con aquellos que obtienen puntuaciones altas. Aquellos que se encuentran por debajo de la media tienden a centrarse en los aspectos negativos de las situaciones problemáticas.

9.8.2 Valoración Negativa.

Cuadro 13. Factor valoración negativa

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Valoración negativa	12	12	100%
Alto (+60)		2	16.66%
Media (40-60)		4	33.33%
Baja (- 40)		6	50%



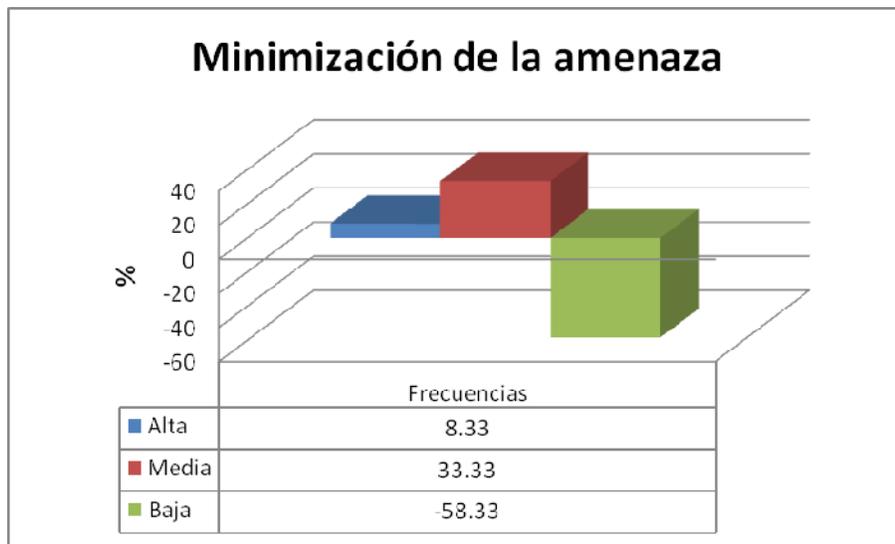
Gráfica 12. Factor valoración negativa.

Podemos observar en el cuadro 13 y en la gráfica 12 el factor valoración negativa el cual se caracteriza por la autculpabilidad, crítica, o pensamiento catastrófico; la gente emplea esta estrategia de pensamiento cuando se concentra en los peores aspectos o consecuencias de una situación, reflexiona sobre las cosas que debieron o no haber hecho en determinada situación o sobre su resolución insatisfactoria. Como podemos observar el 50 % de los sujetos empleados en la muestra no se valen del uso de este estilo de afrontamiento. En cambio el 33.33% de la muestra (el mismo porcentaje que en el factor anterior salió bajo) se encuentra en la media por lo que podemos decir que, de cuando en cuando hacen uso de este factor, centrandose en los aspectos negativos de las situaciones problemáticas.

9.8.3 Minimización de la amenaza.

Cuadro 14. Factor minimización de la amenaza.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Minimización de la amenaza	13	12	100%
Alto (+60)		1	8.33%
Media (40-60)		4	33.33%
Baja (- 40)		7	58.33%



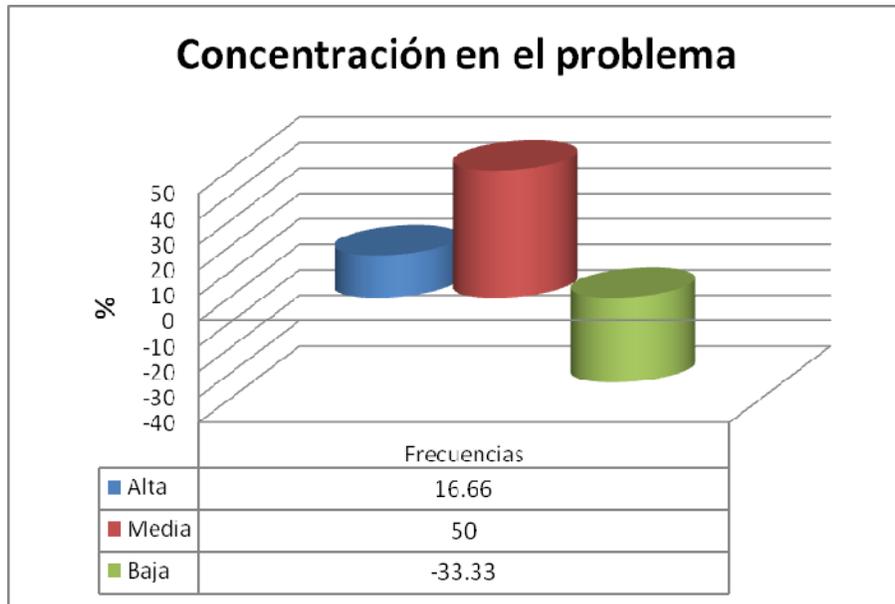
Gráfica 13. Factor minimización de la amenaza.

En el cuadro 14, gráfica 13 observamos el factor minimización de la amenaza (también conocida como *evitación*) es una forma de evitar los estresores mediante la mitigación de su significación o no extenderse en ellos. Los sujetos emplean esta estrategia de afrontamiento cuando bromea o se burla de alguna situación problemática; desvía intencionalmente su atención de un problema borrándolo de su mente o descalificándolo. Como podemos observar el 58.33% de la muestra refleja no emplear este estilo de afrontamiento y solo el 8.33 de ella hace uso de las bromas en situaciones problemáticas.

9.8.4 Concentración en el problema.

Cuadro 15. Factor concentración en el problema.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Concentración en el problema	14		100%
Alto (+60)		2	16.66%
Media (40-60)		6	50%
Baja (- 40)		4	33.33%



Gráfica 14. Factor concentración en el problema.

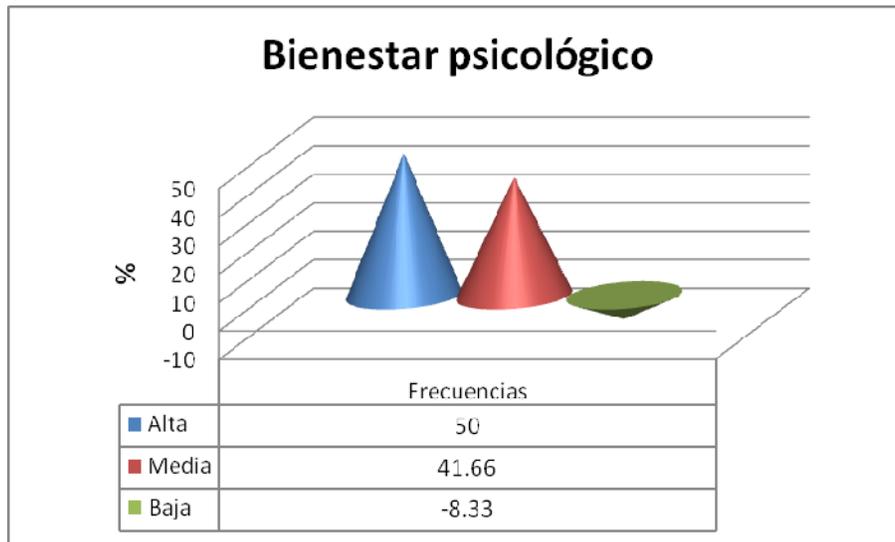
En el cuadro 15, gráfica 14 observamos el factor concentración en el problema el cual hace referencia a la inclinación de los individuos a hacer intentos activos de cambiar su conducta o los estresores ambientales. Los sujetos utilizan el afrontamiento centrado en el problema cuando desarrolla un plan de acción específico para enfrentar una situación, pide a otros que hagan cambios determinados para aliviar las circunstancias estresantes o analizan su propia experiencia y la de otros para determinar un curso de acción eficaz para resolver un evento estresante. De esta manera podemos observar que el 50% de la muestra

se encuentra dentro de la media lo cual quiere decir que, reflexionan en el problema sin llegar a intentar hacer cambios significativos en su persona.

9.9 Bienestar psicológico.

Cuadro 16. Factor bienestar psicológico.

Categoría	Códigos	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas (%)
Bienestar psicológico	15		100%
Alto (+60)		6	50%
Media (40-60)		5	41.66%
Baja (- 40)		1	8.33%



Grafica 15. Factor bienestar psicológico.

En el cuadro 16 y en la grafica 15 observamos el factor Bienestar psicológico que hace referencia a la experiencia global del individuo de satisfacción y ecuanimidad psicológica durante los últimos tres meses. La muestra nos indica que el 50% de los sujetos suelen estar satisfechos consigo y se perciben a sí mismos como capaces de disfrutar la vida. Es común que se sientan felices con su familia y sus logros. En cambio aquellos con puntuaciones bajas (el 8.33% de la muestra) es probable que experimenten una falta generalizada de bienestar en su vida. Aunque a través del tiempo suelen vivirse épocas en las que predomina la incomodidad, la apatía o un sentimiento de extrañeza, la vulnerabilidad de una persona ante los padecimientos psicológicos y físicos aumenta de manera

considerable cuando este tipo de sentimientos persiste sin resolverse durante un periodo largo.

Imagen 1 .Ejemplo de la aplicación del instrumento “Perfil de estrés” de Kenneth M Nowack.

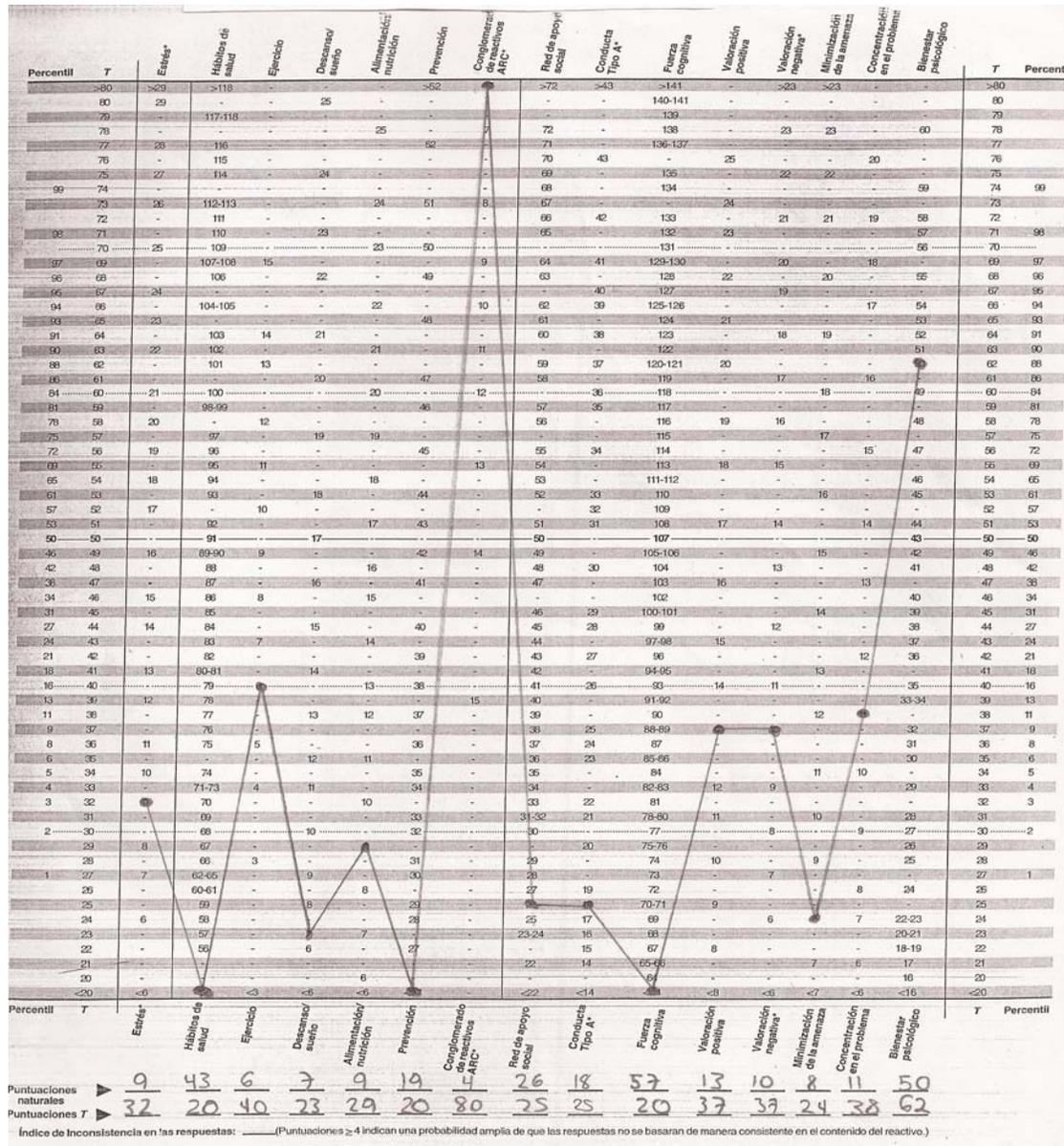
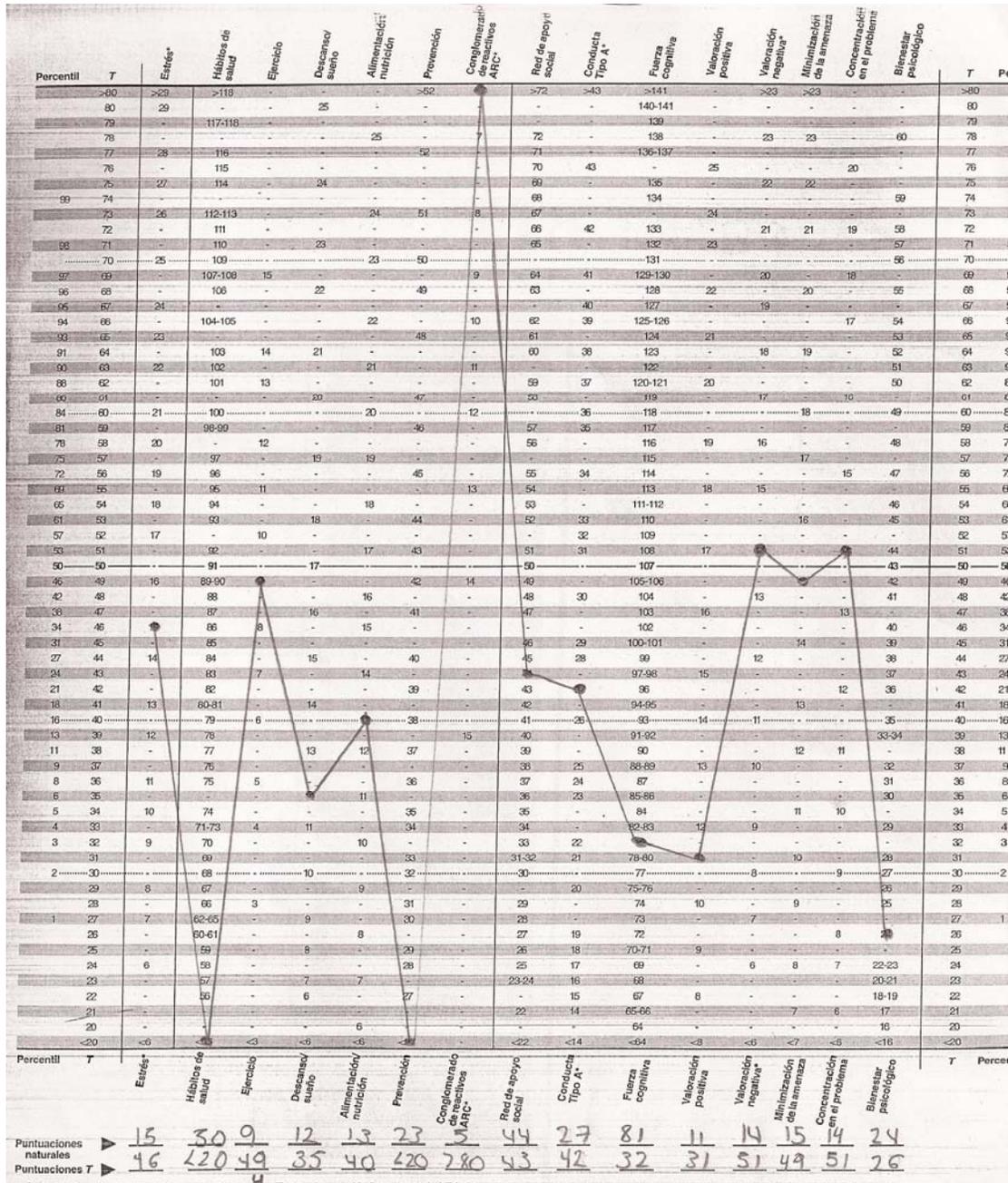


Imagen 2. Ejemplo de la aplicación del instrumento “Perfil de estrés” de Kenneth M Nowack.



9. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.

La presente investigación está enfocada a indagar si es que existe estrés y que tanto éste padecimiento afecta al servicio de dicha empresa.

Originalmente el instrumento se aplicaría a la totalidad del personal operativo, el cual está conformado por 84 operadores; para realizar dicho proceso de investigación. El campo nos pareció interesante debido a que es uno de los sectores donde los trabajadores sufren una alta carga de trabajo, bajo condiciones austeras para laborar (malos hábitos de alimentación, malos hábitos de descanso, malos hábitos de activación física), paralelo a una mala administración del capital humano con el que se labora. Sin embargo, debido a la carga de trabajo que el personal tiene, nos fue imposible aplicar el instrumento a todo el personal operativo, por este motivo se realizó observación participativa con el resto del personal, para de esta manera obtener más información.

Paralelamente se realizó un estudio de clima organizacional, en el cual participaron 19 operadores de dicha empresa; para dicho estudio se elaboro un instrumento que permitiera captar la opinión del personal operativo sobre 16 factores tales como: Recompensas y reconocimiento, comunicación, calidad de vida laboral, colaboración y trabajo en equipo, identidad con la institución y las normas, entre otros. Para corroborar los datos que la presente investigación arrojó, se incluye de manera breve algunos datos que el estudio de clima organizacional proporcionó y los cuales permitirán al lector tener una visión más amplia del fenómeno al interior de la organización.

Este trabajo se llevó a cabo por medio de la observación y recopilación de información con la aplicación del instrumento Perfil de Estrés de Kenneth M. Nowack ya que nos da la oportunidad de prestar atención a quince áreas (estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso/sueño, alimentación/nutrición, prevención, conglomerado de reactivos ARC/drogas, red de apoyo social, conductas tipo A,

fuerza cognitiva, estilos de afrontamiento/valoración positiva/valoración negativa, minimización de la amenaza, concentración en el problema, bienestar psicológico) que se relacionan con el estrés y el riesgo de enfermedades.

Éste instrumento fue aplicado a 12 operadores de una empresa de transporte de carga público, se eligió a la población aleatoriamente y todos ellos son operadores de sexo masculino.

Los resultados en las gráficas fueron los siguientes:

En el factor “Estrés” (Gráfica 1, Cuadro 2), se presenta un porcentaje bajo, ya que sus actividades realizadas a diario ya las han internalizado a su realidad cotidiana, por este motivo se podría pensar que el indicador de estrés arroja la inexistencia del mismo.

En cuanto a “Hábitos de Salud” (Gráfica 2, Cuadro 3), podemos observar que con los viajes desprogramados, horas de sueño desordenadas, mala alimentación, y nula actividad física programada, hacen que éste indicador proyecte un bajo nivel en hábitos de salud.

En el factor “Ejercicio” (Gráfica 3, Cuadro 4) muestra una actividad media, no señala actividades en sí que se hayan programado para que ellos directamente se ejerciten, si no que la carga y descarga de vehículos cuenta como actividad física.

Los indicadores del factor “Sueño/Descanso” (Gráfica 4, Cuadro 5), arrojan que al menos la mitad de los operadores a los que se les aplicó la prueba tienen problemas como pérdida de sueño muy frecuente, ya que deben mantenerse al tanto de lo que pasa durante el viaje, resaltando que algunos de los viajes son de larga trayectoria.

Por otro lado en cuanto al factor “Alimentación/Nutrición” (Gráfica 5, Cuadro 6), podemos observar que más de la mitad de los operadores arrojan un resultado de

mala alimentación debido a las largas jornadas de trabajo en carretera, saltan horas de comida y se alimentan de cosas no nutritivas.

Con el poco tiempo libre que tienen los operadores de la empresa no acostumbran a tener “Hábitos de Higiene o de Prevención de Enfermedades” (grafica 6, cuadro 7). Por ejemplo, hacerse un chequeo médico regularmente o tomar los medicamentos en tiempo y forma. El indicador de éste punto obviamente es de resultados bajos y desfavorables.

Un punto en el que debemos fijar el interés también y no más importante que los demás es en el de “Conglomerado ARC” (Grafica 7, Cuadro 8, abuso de sustancias como alcohol, drogas y tabaco). Es preocupante que éste dato se eleve de manera muy notoria, el 91.66% consume sustancias que alteran al organismo y afectan la salud de los operadores. El consumo se debe a las largas jornadas que deben estar alerta. Cabe destacar que nuestro instrumento no señala de qué sustancias abusa el operador y que la mayoría de los test aplicados sobrepasaron el puntaje señalado por la prueba.

En el indicador “Red de Apoyo Social” (Grafica 8, Cuadro 9) arrojó un 50% de insatisfacción con el apoyo familiar, de amistades o de compañeros de trabajo. Por tanto se podría considerar como un factor importante en la motivación de los operadores y así afectando su desempeño laboral.

En cuanto a las “Conductas Tipo A” (Grafica 9, Cuadro 10), las cuales generalmente se manifiestan mediante: ira internalizada, ira expresada, premura de tiempo, rapidez laboral, impaciencia, involucramiento en el trabajo, búsqueda de mejoría, conducción ruda de vehículos y conductas competitivas) y fuerza cognitiva no tenemos resultados satisfactorios o favorables, ya que la muestra se encuentra dividida justamente a la mitad (50% - 50%), entre la media y la baja, lo cual nos habla que las conductas previamente mencionadas se manifiestan entre el personal de dicha organización; esto nos permite reafirmar algo evidente

dentro de la empresa; expresiones de enojo, la conducción ruda de las unidades y la desconfianza.

Respecto al factor “Fuerza Cognitiva” (Grafica 10, Cuadro 11), los datos arrojados son desfavorables, ya que los operadores presentan dificultades para tener el control de acontecimientos relevantes, no presentan una adaptación fácil al cambio en sus actividades personales y laborales, se sienten amenazados por estos cambios debido a que la puntuación es baja en un 75% de la muestra.

Los estilos de afrontamiento, en cuanto al factor “Valoración Positiva” (Grafica 11, Cuadro 12), nos permite observar que un 50% de la muestra usa recuerdos felices que han pasado para afrontar las situaciones y jornadas largas de trabajo, así también reduce el impacto de frustraciones o de situaciones recién pasadas que no hayan tenido un buen sabor de boca.

En cuanto al factor “Valoración Negativa” (Grafica 12, Cuadro 13), en cierta medida tienden a centrarse en los aspectos negativos de las situaciones problemáticas, tales como críticas y pensamientos catastróficos.

El factor “Minimización de la Amenaza” (Grafica 13, Cuadro 14), se refiere a la existencia de bromas o burlas de situaciones problemáticas para desviar la tensión o simplemente para descalificar el problema. El 58.33% no emplean dicha técnica de afrontamiento, solo el 8.33% utiliza éste tipo de evasión para los problemas de la vida cotidiana y laboral.

El factor de “Concentración en el Problema” (Grafica 14, Cuadro 15), indica una inclinación hacia la no actividad por esforzarse a cambiar conductas.

De acuerdo al factor “Bienestar Psicológico” (Grafica 15, Cuadro 16), nos referimos a la satisfacción del individuo durante los últimos meses. La muestra arroja que un 50% de los sujetos están satisfechos consigo mismos. Hay

puntuaciones bajas en éste indicador ya sea porque el trabajador no está del todo feliz con sus logros, y su forma de vida; no hay bienestar en su vida. Esto nos lleva inmediatamente a una apatía por parte del individuo, incomodidad, padecimientos psíquicos y físicos.

Con base a los datos obtenidos podemos concluir que nuestras hipótesis han sido comprobadas; puesto que el personal de la empresa de Transporte padece niveles elevados de estrés (H1); cabe aclarar que a pesar que el instrumento utilizado arrojó bajos niveles en este factor, el resto de los factores que integran la prueba tales como los hábitos de salud (los cuales son bastante bajos); la red de apoyo social (factor en el cual se obtuvo puntuaciones bajas en cuanto al apoyo brindado por su jefe inmediato); y los estilos de afrontamiento; presentan índices que nos llevan a concluir que el personal padece estrés, el cual es percibido como cotidiano por el personal operativo de la empresa.

Esto afecta de manera negativa la calidad del servicio que la empresa ofrece a sus clientes (H2), debido a las múltiples repercusiones que este padecimiento conlleva, ya que la prolongada exposición a situaciones estresantes deriva en dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para dirigir la atención, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, consumo de drogas etc. Es de este modo que la calidad se ve afectada de manera negativa; dado que desde un inicio (al interior de la propia organización), las expectativas que el cliente espera (las cuales por supuesto son altas) se ven mermadas debido al ambiente disruptivo que existe en la empresa; y por supuesto que es muy difícil que el personal operativo pueda prestar un buen servicio si se ha alimentado mal, si ha ocupado pocas horas para descansar o si siente que la empresa para la que labora poco se preocupa por su bienestar o por brindarle apoyo.

Entonces es de esperar que en lugar de ofrecer un buen servicio, con un buen trato al cliente, o un saludo amable de su parte hacia los clientes; este de mal

humor, irritable, cansado siquiera para ofrecer un saludo cordial; en esos momentos lo que el operador podría esperar con ansia es que le carguen o descarguen su unidad para irse a descansar. Con lo anterior no juzgamos de ninguna manera al personal operativo o a la propia empresa, sino que, nuestro objetivo es señalar la manera en que repercute el estrés y las condiciones bajo las que el personal labora en la calidad del servicio que esta presta a sus clientes.

En general podemos afirmar que la calidad en el servicio se ve afectada de manera negativa debido a las condiciones bajo las que dicho personal labora, y al padecer niveles tan elevados de estrés dificulta el poder ofrecer un buen servicio a los clientes; así mismo, son propensos a sufrir múltiples padecimientos que los lleven a desarrollar enfermedades: disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo; incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre; inhibición del sistema inmunológico; etc.

Por otra parte es importante señalar la relación existente entre el estrés que dicho personal padece y la generación de accidentes; punto que desafortunadamente no fue tomado en consideración para los objetivos de la presente investigación. De lo anterior podemos señalar que al estar expuesto por periodos tan prolongados a situaciones estresantes, estas generan una carga de tensión que busca ser liberada (de manera inconsciente) y que al no poder hablar de ello o si quiera de tener la posibilidad de expresarlo y de ser escuchado, estas cargas buscan liberarse de cualquier otra forma, y esta forma de liberar dichas cargas de estrés podría generarse un accidente o en alguna otra acción que permitan liberarla; como por ejemplo, realizar sus necesidades fisiológicas en el patio de operaciones de la empresa cliente.

De lo anterior podemos concluir que no solo la calidad en el servicio se ve afectada; sino que también, hay consecuencias que afectan notablemente a toda la organización como: rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico, disminución del rendimiento psicológico, afectaciones en la

calidad del trabajo realizado, accidentes, etc. Entonces es claro que la forma en que el estrés se manifiesta entre el personal de la organización es de gran variedad; pues hemos señalado efectos fisiológicos, cognitivos y motores; sin embargo pudimos observar que las manifestaciones que se dan más comúnmente dentro de la empresa son de tipo motor y cognitivo.

Por otra parte, el instrumento utilizado no nos permitió indagar sobre el tipo de sustancias (drogas) que el personal operativo de la organización consumen más frecuentemente. También es importante indagar más a fondo la relación existente entre el estrés percibido por el personal y la generación de accidentes de trabajo, para de esta manera identificar más fácilmente su origen.

10. LISTA DE REFERENCIAS

Rodríguez, G. R., Roque, D. Y., Molerio, P. O. (2002), "*Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*", Facultad de Psicología, Universidad Central de Cuba.

Jaramillo, J. J, Jassir U. E., Paternina, M. A., (2007) Investigación "*Calidad de servicio al cliente en empresas comerciales*", Universidad del Norte, Barranquilla Colombia.

Richard, S. L., Folkman S., (1984) "*Estrés y procesos cognitivos*", Ediciones la Roca, S.A. Barcelona España.

Gemill, G.R. y Heisler, W. J., (1972) "*Academy of Management Journal*" Vol. 15, Num. 1, (pp. 51-62)

Breslow, I., citado por: Howard, J. H., Rechnitzer, P.A. y Cunningham, D.A., (1975) "*Stress Innoculation: for Managers and Organizations*", Bussines Quertely, Vol. 40, Num. 4, (pp. 73-79)

House, J.S., (1974) "*Ocupational Stress and Coronary Heart Desease: A review and theoretical integration*", Journal of Health and Social Behavior, Vol.15, Num. 1, (pp. 12-26)

Hernández, S. R.; (2001) "*Metodología de la Investigación*" (2ª ed.) Mc Graw-Hill. México, D.F.