



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración

**IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ**

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el diploma/grado de (o la)

Maestro en Administración

**Presenta:**

Deleana Batista Espinoza

**Dirigido por:**

Dra. Ma. Luisa Leal García

**SINODALES**

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Presidente

M. en A. María Lorena Alcocér Gamba  
Secretario

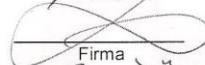
Dra. Elia Socorro Díaz Nieto  
Vocal

Dr. José Antonio Robles Hernández  
Suplente

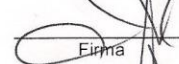
Dra. Josefina Morgan Beltrán  
Suplente

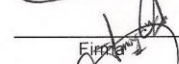
M. en I. Héctor Fernando Valencia Pérez  
Director de la Facultad de Contaduría  
y Administración

  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Firma

Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval  
Director de Investigación y  
Posgrado

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Mayo, 2010  
México

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue identificar si existe una posible correlación entre las variables estrés laboral y el desempeño en el trabajo de los trabajadores en una industria automotriz. El ser humano en sus diversos contextos, enfrenta situaciones que pueden provocarle estrés. Los causantes del estrés laboral pueden ser el estilo de liderazgo, el ambiente físico, el ambiente laboral y la demanda de trabajo entre otras. No todos los integrantes de una organización responden de la misma manera ante los diversos estresores, varía según el estilo de afrontamiento, la edad, puesto, el género entre otros. Las distintas circunstancias de trabajo afectan de manera positiva o negativa el desempeño laboral. Es importante identificar los niveles de estrés que repercutan en el desempeño del trabajador y por ende en su rendimiento. Como parte de la metodología de esta investigación se realizó una encuesta a 62 personas en una empresa del ramo automotriz que cuenta con 1500 empleados, la muestra fue no probabilística por conveniencia y disponibilidad. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario con respuestas de escala tipo Likert y para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Esta investigación fue una propuesta de campo, de tipo descriptivo y correlacional. El diseño empleado en el presente es un estudio ex post facto, ya que no se posee un control directo entre las variables. Los resultados muestran que no existe una correlación fuerte entre las variables del estrés laboral y el desempeño en el trabajo en este grupo de muestra. Se debe considerar que existen factores en esta organización que pudieron influir en que se dieran estos resultados.

**(Palabras clave:** Estrés, Estrés laboral, Desempeño laboral, Estresor)



SECRETARÍA  
ACADÉMICA

### SUMMARY

The objective of this research work was to ascertain if there is a possible correlation between work stress variables and performance on the job of workers in an automotive industry. In their different contexts, human beings confront situations that cause stress. Causes of work stress can be the type of leadership, the physical environment, the work environment and the work load, among others. Not all members of an organization react in the same way to different stress factors; this varies in accordance with how these factors are confronted, age, position and gender, among others. Different work circumstances have a positive or negative effect on work performance. It is important to identify the stress levels that affect the worker's performance and, as a result, his/her yield. As a part of the methodology used in this research, 62 people from a company in the automotive sector having 1500 employees were interviewed. The sampling was non-probabilistic, by convenience and availability. The instrument used was a questionnaire with answers from the Likert type scale, and for data analysis the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) statistical package was used. This research was a field proposal and was of the descriptive and correlational type. The design of the research is an ex post facto study, since there is no direct control over the variables. Results show that there is no strong correlation between the work stress variables and on-the-job performance in this sampling. It must be considered that there are factors in this organization which influenced these results.

(Key words: Stress, work stress, work performance, stress factor)



SECRETARÍA  
ACADÉMICA

## **DEDICATORIAS**

### ***DEDICO ESTA TESIS:***

*A mi familia que me apoyo en este nuevo reto.*

*A todos los que hicieron posible este logro.*

## **AGRADECIMIENTOS**

La presente tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad, por lo que a todos ellos les agradezco por su apoyo.

Agradezco a todos mis profesores por la paciencia, el apoyo, los consejos, sus enseñanzas y todo lo que conllevó estos cuatro años que duró este proceso.

Gracias también a mis compañeros que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos años de convivir dentro y fuera del salón de clases.

Y a mi asesora de tesis por haberme apoyado en la realización de esta tesis.

Gracias a todos.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>RESUMEN</b>	i
<b>SUMMARY</b>	ii
<b>DEDICATORIAS</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>ÍNDICE</b>	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	ix
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	4
2.1. Estrés	4
2.1.1. Historia del estrés	4
2.1.2. Definición del estrés	10
2.1.3. Concepto de estresor	12
2.1.4. Fases del estrés	13
2.1.5. Reacciones al estrés	15
2.1.6. Grados de estrés	18
2.2. El estrés laboral	20
2.2.1. Definición de estrés laboral	20
2.2.2. Tipos de estrés laboral	22
2.2.3. Tipos de estresores laborales	23
2.2.4. Causas del estrés laboral	25

2.2.5. Efectos y trastornos del estrés laboral	27
2.2.6. Prevención y manejo del estrés laboral	29
2.3. Desempeño laboral	32
2.3.1. Definición de desempeño laboral	32
2.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral	32
<b>3. ENTORNO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>35</b>
3.1. Antecedentes de la empresa	35
3.2. Planteamiento del problema	37
3.3. Justificación	38
3.4. Objetivos	38
3.4.1. Objetivo general	38
3.4.2. Objetivos específicos	39
3.5. Hipótesis	39
3.6. Variables	39
<b>4. METODOLOGÍA</b>	<b>40</b>
4.1. Tipo de estudio	40
4.2. Diseño	40
4.3. Población y muestra	40
4.4. Variables	40
4.4.1. Psicológicas	40
4.4.2. Socio-demográficas	41
4.5. Forma de recolección de información	41
4.6. Procesamiento y análisis de la información	42

<b>5. RESULTADO Y DISCUSIÓN</b>	43
5.1. Descripción de la muestra	43
5.2. Preguntas relacionadas con el estrés	48
5.3. Preguntas relacionadas con el desempeño en el trabajo	54
5.4. Correlación de las variables	60
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	66
6.1. Conclusiones	66
6.2. Recomendaciones	69
<b>REFERENCIAS</b>	71
<b>APÉNDICE</b>	75



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1. Preguntas relacionadas con el estrés	48
2. Preguntas relacionadas con el desempeño en el trabajo	54
3. Resultados de la correlación	61

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
1. Fases del Estrés	14
2. Organigrama gerencial de la empresa automotriz	37
3. Distribución del grupo de estudio por genero	43
4. Distribución del grupo de estudio por edad	43
5. Distribución del grupo de estudio por estado civil	44
6. Distribución del grupo de estudio por puesto en el trabajo	44
7. Distribución del grupo de estudio por nivel de estudio	45
8. Distribución del grupo de estudio por dependientes económicos	45
9. Distribución del grupo de estudio por turno de trabajo	46
10. Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas	46
11. Distribución del grupo de estudio por nivel económico	47
12. Fatiga en el trabajo	49
13. Frustración en el trabajo	49
14. Estado de animo	50
15. Trabajo en casa	50

16. Exceso de trabajo	51
17. Estrés con personas	51
18. Estrés por el trabajo	52
19. Cambios de humor	52
20. Actividades que se disfrutaban	53
21. Problemas de salud	53
22. Seguridad en el empleo	55
23. Satisfacción en el trabajo	55
24. Satisfacción de ingresos	56
25. Cambio de empleo	56
26. Relación con los compañeros	57
27. Reconocimiento de trabajo	57
28. Incremento de salario	58
29. Retroalimentación laboral	58
30. Satisfacción laboral	59
31. Mejora en el trabajo	59

## 1. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, los seres humanos se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás, exigiéndose cada vez más y más hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les impone día a día. Pareciera que en la actualidad está de moda dejarse llevar por este mundo cada vez más globalizado y sumergido en el consumismo que ahora automáticamente realizan las personas sin darse cuenta que esta acelerada rutina diaria trae consigo un alto precio.

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

El estrés es un tema que cada día va adquiriendo mayor importancia por todos los efectos dañinos que trae al hombre que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan.

El término estrés no es muy fácil de definir, pero muy sencillo de reconocer a través de los cambios que provoca en la persona. Principalmente se ha estudiado desde el punto de vista orgánico o sea las alteraciones que produce en el cuerpo del individuo, se han desconocido los trastornos que provoca en los campos de la emoción y del comportamiento.

Varios autores sobre el tema consideran que el estrés es perjudicial porque afecta negativamente la salud física y mental, pero la gran mayoría señala que el estrés en si mismo no es dañino; que simplemente es una respuesta organica y mental a un estímulo del medio externo o interno que pone a funcionar mecanismos psicofisiológicos suplementarios para hacerle frente. Es nocivo cuando es frecuente e intenso o cuando la respuesta dada por el individuo no logra solucionar la situación.

En el ámbito laboral los trabajadores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto o largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones de la salud física o mental, cambios en el comportamiento y en desempeño en el trabajo, a ellos se unen los factores fuera del área de trabajo, lo que pueden agravar la situación.

El presente documento pretende dejar un panorama más claro referente a la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo, permitiendo conocer a fondo la suma de los factores que originan y son causa del estrés laboral, de igual manera se mostrara como la gente ve alterado su desempeño en el trabajo debido a estos factores que ocasionan el estrés, aunque es importante mencionar que la correlación entre estrés laboral y desempeño del trabajo está relacionada directamente ya sea de forma positiva o de manera negativa, dependiendo las circunstancias y las condiciones en las que se presente, por eso, es importante hacer mención en este trabajo, de cómo se podrá analizar dicha correlación y la importancia que tiene el que se determinen todos los factores en juego.

En el presente trabajo se analizó dicha correlación dando origen a una hipótesis, la cual en base a todo el análisis establecido se rechazo, pero el resultado obtenido mostro

que aunque se rechaza la hipótesis en base a una correlación significativa, si se encontraron algunos niveles de factores de estrés que se deben de continuar monitoreando y establecer algunos controles para que estos niveles no se eleven y repercutan de manera directa el desempeño laboral.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Estrés

A continuación se dará una pequeña reseña sobre la historia del estrés.

#### 2.1.1. Historia del estrés

##### *Siglo XVII*

A finales del siglo XVII se planteó el término estrés con un enfoque técnico debido a que el físico inglés Robert Hooke (1635-1703) a través de su ley de elasticidad explica y proporciona el concepto de carga (load), postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, generando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión (o carga) y el estrés. El concepto de estrés es entendido aquí como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste, análogamente a una máquina, se expone a un desgaste (*wear and tear*). Ante esta demanda, el cuerpo necesitaría energía proveniente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes. Por ello, los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un desgaste de la energía nerviosa. Esto cobra particular relevancia cuando en el siglo XVIII donde los médicos plantearon que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos.

##### *Siglo XIX*

A inicios del siglo XIX, cuando el médico americano George Beard (1839-1883) describe un cuadro frecuente en sus pacientes como resultado de una sobrecarga de las demandas propias del nuevo siglo, y lo llama neurastenia que fue popularizado el término en 1868.

Si bien es cierto que la neurastenia no hace alusión a un cuadro idéntico al del estrés moderno, tiene el aporte de sugerir que las condiciones sociales y las exigencias de la creciente vida urbana moderna pueden suscitar un desequilibrio en la persona que podría culminar en una enfermedad mental. Esto, además, contribuyó a que los problemas psicológicos que entonces se calificaban como nerviosos perdieran el estigma que llevaban de enfermedad psiquiátrica. Estas nuevas ideas, además, dieron pie a que se plantearan nuevas y más humanas hipótesis de tratamiento que las aplicadas a las llamadas enfermedades nerviosas.

Robert Kugelmann (1992) menciona que empezando en 1880, durante 40 años, el cuadro de neurastenia se consideró una enfermedad resultante de una sobrecarga del sistema nervioso que producía una serie de desórdenes por lo que se le llamó también «debilidad de los nervios». Otros nombres usados como sinónimos de esta enfermedad fueron postración nerviosa, agotamiento nervioso, fatiga patológica o irritabilidad mórbida.

Beard (1839-1883), por su parte, consideraba que la neurastenia era un desorden propio de la cultura moderna motivado por el intenso y agitado ritmo propio de la vida urbana americana, que producía consecuencias negativas a nivel psicológico en las personas como el desgaste y el desequilibrio emocional.

Por otro lado, el médico británico Clifford Allbutt (1836-1925) sostenía en el *Contemporary Review* que el sistema nervioso no se debilita ni se agota por el esfuerzo ya que por naturaleza es activo. Allbutt (1836-1925) estaba en contra de la opinión popular de que el siglo XIX estaba marcado por el estrés y los deseos insatisfechos; y más bien planteaba que en una época en la que las autoridades civiles se han debilitado,



las personas se ven en la necesidad de una mayor autoexigencia moral y de un mayor autocontrol. No obstante, por el hecho de carecer tanto de la suficiente fortaleza interior como de un adecuado y maduro uso de su libertad para afrontar esta situación, se enmascaraban en quejas somáticas como las que son propias de la neurastenia.

Otra área sugerente para la investigación es la de las propuestas de tratamiento que en esta época se aplicaban para las llamadas enfermedades nerviosas. Beard (1839-1883) solía recomendar un tratamiento con electricidad ya que él mismo era electro-terapeuta y confiaba en los efectos benéficos de esta práctica. Sin embargo, la terapia que más éxito tuvo fue la famosa *rest cure* (cura de descanso) creada por el médico americano Silas Weir Mitchell (1829–1914). Éste es considerado un precursor de la aplicación de la psicología a la medicina, especialmente a las enfermedades nerviosas. En su conocida obra *Fat and Blood* (1877) recomienda una terapia que consiste en sacar al paciente de su ambiente acostumbrado y aislarlo pidiéndole que descansa en cama, que siga una dieta balanceada, que haga ejercicio, que escriba una autobiografía y que reciba una terapia de masajes. Este tipo de terapia tuvo mucho éxito y posteriormente se le agregaron medidas como visitas a lugares naturales, estadías cortas en sanatorios mentales y finalmente alguna forma de psicoterapia.

Hasta finales del siglo XIX se puede observar, la terapia sobre lo que décadas después se definirá como estrés, atiende a una visión integral de la persona donde el aspecto cognitivo, el descanso, el ejercicio físico y la reformulación de hábitos (fundamentalmente dieta y sueño) adquieren un rol importante. Como una medida terapéutica ayudaría a recuperar un “estilo de vida” que permita restaurar y asimilar las

experiencias vividas para que la persona pueda afrontar nuevamente los desafíos que se le presentan.

En este siglo empieza el esfuerzo de la psicología por aparecer como ciencia y aparece el funcionalismo con William James (1842-1910) y su interés en lo práctico, alentando así la capacidad de adaptación del ser humano. En su perspectiva pragmática propone el concepto de fatiga como signo de falla en el ajuste exitoso del individuo a la vida moderna. Esto último sería lo propio del ideal de vida de una sociedad industrialmente productiva como meta de realización.

### *Siglo XX*

Las primeras décadas del siglo XX también son testigo del acento en el concepto de estrés como enfermedad suscitada por una causa psicológica o conflicto interno, con ello se populariza lo que se llamará medicina psicosomática, término que alude a una relación de la psique con la enfermedad física. Lamentablemente, el campo fue aprovechado por el movimiento psicoanalítico que a inicios de 1920 empieza a producir pseudo teorías explicativas, basadas en conflictos inconscientes y en una visión determinista de un hombre que, manejado por sus pulsiones e instintos, lucha por sobrevivir entre su *superyó* y su *ello*, siendo, la conciencia, presa de inevitables traumas y fijaciones. Esto haría recaer un gran desprestigio sobre la medicina psicosomática por un largo periodo de tiempo.

Con el cambio de un paradigma fisiológico a uno con un acento más psicológico, el cuadro de neurastenia cambió de un diagnóstico somático a un diagnóstico psicológico y pasó a formar parte del nuevo lenguaje de la neurosis. Posteriormente, muchos lo retomarán de manera aislada y le darán el nuevo nombre de fatiga crónica.

Fue el neurólogo Walter Cannon (1932), el primer investigador moderno que aplicó el concepto de estrés a las personas, interesado principalmente en los efectos que el frío, la pérdida de oxígeno y otros factores ambientales (considerados estresores) producen en el organismo. Cannon (1932) partió de la hipótesis de que toda vida humana requiere mantener un equilibrio interior al cual llamaría homeostasis y en caso de cambios intensos se da un proceso de reacomodación a través del sistema endocrino y vegetativo.

El enfoque de Cannon (1932), además, define el estrés como un conjunto de estímulos del medio ambiente que alteran el funcionamiento del organismo. Al ubicar el estrés fuera de la persona, se hace necesario identificar, definir y entender cuáles son las situaciones estresantes, determinando así cómo y hasta qué punto los procesos fisiológicos afectan al ser humano en diferentes aspectos.

De acuerdo a la teoría de Cannon (1932) serían los hechos y situaciones los que generan el estrés: si una situación considerada como estímulo provoca alteración emocional, agotamiento psicológico, debilitamiento físico o deterioro, entonces se califica dicha situación como estresante o estresor.

Años más tarde, Hans Selye (1936) detalló los ejes biológicos a través de los cuales se ejecuta la transformación del organismo, y supuso que la secuencia de respuestas (fases de alarma, de resistencia y de claudicación) decidía si el organismo se sobreponía o no a la adversidad, cualquiera que fuese. El estrés fue entendido entonces como una respuesta específica en sus manifestaciones, pero inespecífica en su causación, ya que cualquier estímulo (externo o interno) podía promoverla. Además, tales estímulos eran amenazadores para el organismo, pero no estaba claro si lo eran para el sujeto, ya que éste podía ser ignorante de agresiones somáticas con poder estresante (por ejemplo, el

inicio de una infección). De esta manera, el estrés se ha entendido como una respuesta restauradora de la homeostasis, de manera que podía hablarse de adaptación pasiva, en el sentido de que se trata de un automatismo biológico en el que no siempre es necesaria la participación (acción) del sujeto.

Hasta este momento de la investigación experimental, el estrés se entendía como una respuesta frente a una sobre estimulación o sobrecarga que recibía el organismo, pero el sujeto (su psiquis) no parecía que influyera en nada.

Hasta que Schachter y Singer (1966) demostraron en un experimento con sujetos que las emociones están muy vinculadas con las expectativas y los supuestos previos de los sujetos. Administraron adrenalina a tres grupos de sujetos y mostraron estados de euforia, de agresividad o de indiferencia, en función de lo que se les sugirió a cada grupo al inicio de la prueba. Es decir, la adrenalina circulante en los tres grupos produjo emociones diferentes en función de sus expectativas, el contexto y la evaluación de las auto percepciones, lo que dio paso al estudio de las teorías cognitivas del estrés.

Lazarus R. (1966) incluyó en su teoría el estudio de significados y habla del primary appraisal como una evaluación de los acontecimientos y de la situación en términos de significado para el bienestar personal, una especie de chequeo para ver cómo va todo. Por supuesto que habrá sujetos que difieran en sus apreciaciones y, lo que será amenazante para uno, puede ser placentero para otros. Pero hay mas; a partir de evaluación primaria, el sujeto también evalúa sus recursos y posibilidades para responder y adaptarse a los estímulos o situaciones amenazadoras (secondary appraisal). Esa desigual apreciación respecto a los propios recursos determinará también diferentes

estrategias de afrontamiento (coping strategy) para adaptarse en el sentido de atenuar la sobreestimulación estresante.

En la actualidad, los modelos cognitivos del estrés forman parte de la psicología experimental derivada de la teoría de la indefensión aprendida (learned helplessness). En efecto, Seligman M. (1981) propone variables intrapsíquicas en la determinación de la conducta. Dichas variables están relacionadas con la apreciación que hace el organismo en sus posibilidades de controlar el medio con su conducta, y se alteran de modo peculiar cuando se da un fracaso adaptativo.

Estas interesantes conexiones entre la conducta y la actividad cognoscitiva tienen lugar en un contexto de evidente desorganización funcional del organismo, de ahí que la teoría de la indefensión haya servido de marco a investigaciones sobre la depresión, la ansiedad y la aparición de síntomas psicósomáticos.

### ***2.1.2. Definición del estrés***

La palabra estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como stress, stresse, strest y straisse.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal. Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante. El Dr. en medicina Hans Selye (1936), pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda

externa excede los recursos disponibles). Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida”.

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Para Lazarus R. (1966) sería “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

Muchos autores hablan del estrés pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Aquí existe un problema con los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian estrés con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés.

El estrés es un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo).

Santos (2006), al respecto señala que: El eustrés es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Y el

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

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

### ***2.1.3. Concepto de estresor***

Se utiliza el término de estresor o situación estresante, para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Se experimenta estrés cuando no se puede mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir evite estos, y llevará una vida libre de estrés. Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

#### *Tipos de estresores*

Los estresores, pueden ser de dos tipos:

- a) Psicosociales. Pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

Ejemplo: hablar en público con personas que no conocen. A algunas personas

este hecho les puede generar una situación estresante. A otras, sin embargo, incluso les gusta.

- b) **Biogénicos.** Son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés. Ejemplo: Hay que trabajar con poca luz, pues hay que respetar algunas medidas de ahorro o trabajar en locales de poca ventilación si que los mismos estén climatizados en determinados horarios del día, lo cual provoca desmotivación e incluso irritabilidad, lo que puede afectar el rendimiento intelectual o físico del trabajador.

#### ***2.1.4. Fases del estrés***

El ser humano fue creado con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas.

"El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999, p.22).

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres etapas:

- 1. Fase de reacción de alarma:* Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas



dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

2. *Fase de resistencia:* Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

3. *Fase de agotamiento:* Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

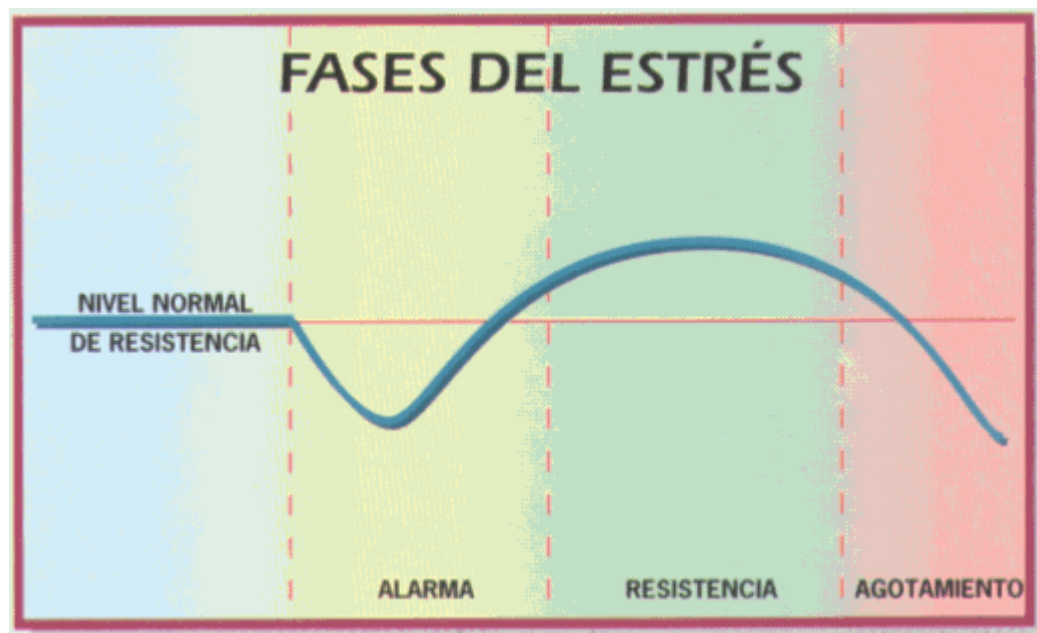


Figura 1. Fases del Estrés. Fuente: Melgosa (1999, p.22).

*Situaciones de estrés según la duración*

Situación corta: Provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas; si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.

Situación moderada: Producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días; precipita trastornos y síntomas si hay predisposición organizativa o síquica.

Situación alta o severa: Desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente), con una duración de meses a años; puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.

**2.1.5. Reacciones al estrés**

Los médicos, los sociólogos y los psicólogos que han estudiado las reacciones al estrés han encontrado cuatro síndromes, los cuales se acompañan de síntomas (lo que el paciente manifiesta) y de signos (lo que el médico observa de forma objetiva). Tales reacciones son las siguientes:

Reacciones al Estrés

- 1) Alarma o síndrome de sobre excitación
- 2) Síndrome depresivo o hipocondriaco
- 3) Neurosis funcional
- 4) Desordenes sicosomáticos

Los signos y síntomas de las reacciones al estrés son los siguientes

1) Alarma o síndrome de sobre excitación:

- Irritabilidad
- Hipersensibilidad
- Cambios emocionales
- Agresividad
- Insomnio
- Taquicardia
- Hiperventilación
- Arritmia cardíaca
- Hipertensión arterial
- Temblores
- Dolores en el pecho
- Sudoración
- Ansiedad

2) Síndrome depresivo o hipocondriaco

- Apatía
- Fatiga
- Insomnio
- Alteraciones del apetito
- Trastornos menstruales
- Dificultad de concentración
- Miedo a enfermar o morir

- Propensión a enfermedades o accidentes
- Gritos
- Trastornos sexuales
- Hemorragias

### 3) Néurosis Funcionales

- Jaquecas
- Dolores de cabeza
- Síndrome de Meniere
- Síndrome de Raynaud
- Dolores de cuello
- Sensación de llenura estomacal
- Amenorrea
- Dismenorrea
- Dolores de espalda
- Dolores de pelvis

### 4) Desórdenes Psicosomáticos

- Cardiovasculares: Enfermedad coronaria, Hipertensión arterial
- Respiratorios: Síndrome de hiperventilación, asma bronquial
- Gastrointestinales: Úlcera péptica, colon irritable, colitis ulcerativa
- Endocrinos: Diabetes, Hipertiroidismo, Obesidad
- Sistema Nervioso: Cefaleas

### ***2.1.6. Grados de estrés***

Algunos autores han establecido grados de estrés: el más leve es el grado uno y el más grave es el grado seis. Cada grado va acompañado de sus respectivas manifestaciones.

*Grado de estrés 1:* Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Gran impulso para actuar
- Atención alta y facilidad para comprender y captar
- Gran energía para realizar actividades

*Grado de estrés 2:* Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Cansancio al levantarse
- Problemas ocasionales del estomago y de corazón
- Tensión muscular en la espalda y alrededor del cuello
- Sensación de no poder relajarse
- Fatiga

*Grado de estrés 3:* Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Se acentúa la fatiga
- Se acrecienta los trastornos intestinales y los problemas estomacales
- Los músculos están más tensos y hay sensación de tensión
- Se dan problemas en el sueño como dificultad para dormir, pesadillas y sobresalto
- Sensación de desmayo

*Grado de estrés 4:* Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Sensación de incapacidad para terminar el día
- Las actividades que antes eran agradables ahora resultan penosas

- La capacidad de reaccionar ante las cosas disminuye
- Los trastornos en el sueño de agudizan
- La dificultad para concentrarse aumenta
- Proliferan los sentimientos desagradables
- Se presentan muchos temores

*Grado de estrés 5:* Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- La fatiga es extrema
- La persona tiene dificultades para realizar tareas sencillas
- Los trastornos estomacales e intestinales se acrecientan
- Los temores aumentan

*Grado de estrés 6:* Se manifiesta por los siguientes síntomas:

- Los latidos del corazón son violentos
- Hay sensaciones de pánico
- La respiración es acelerada
- Hay temblores, escalofrío y sudoración exagerada
- En las manos y los pies hay sensación de hormigueo
- La energía es apenas suficiente para realizar las tareas mas sencillas

## **2.2. El estrés laboral**

### ***2.2.1. Definición de estrés laboral***

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, éste se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (1993) señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

Cano (2002) señala que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

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

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



Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

### ***2.2.2. Tipos de estrés laboral***

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

*El episódico:* Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

*El crónico:* que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado.
- 2) Sobrecarga de trabajo.
- 3) Alteración de ritmos biológicos.
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

### ***2.2.3. Tipos de estresores laborales***

Se clasifican en tres:

*Estresores del ambiente físico:* entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, genera un tremendo discomfort.
- Peso. Tener que manipular grandes pesos físicos de manera continuada e incluso riesgosa hasta para su vida, es un elemento generador de estrés.

*Estresores de la tarea:* La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a

la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

*Estresores de la organización:* Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe

apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

#### ***2.2.4. Causa del estrés laboral***

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos) (Cano, 2002). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención (Peiró & Salvador, 1992). Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

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

trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales. (Cano, 2002). Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

Cano (2002) señala que cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

De acuerdo a Cano (2002), los factores psicosociales que causan estrés laboral son:

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

- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

#### ***2.2.5. Efectos y trastornos del estrés laboral***

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

A continuación se presenta los principales efectos negativos del estrés laboral:

1.- A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal,

aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas.

2.- A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control.

3.- A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador:

- Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea.
- Trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco.
- Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial.
- Diabetes: Suele agravar la enfermedad.
- Dolores crónicos y cefaleas continuas.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.

- Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad.

#### ***2.2.6. Prevención y manejo del estrés laboral***

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

“La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias” (Santos, 2004, p.19).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero éstas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

Para evitar el estrés laboral es importante que se planifiquen las actividades, que no deje lugar a la improvisación ni a la acumulación de tareas. Cuando se tienen muchas cosas que hacer y poco tiempo, la situación te suele desbordar y comienza la ansiedad, los nervios y el maldito estrés.

Tampoco es bueno que se acumulen más responsabilidades de la que tu puesto de trabajo necesita. Se debe pensar que cuanto más responsabilidad se tenga, más estrés y presiones se generarán, todo ello perjudicando a tu propia salud. Se tiene que aprender a conocer los límites y no querer abarcar más de lo que el organismo puede sostener.



Del mismo modo, para evitar el estrés laboral se deben marcar metas y objetivos alcanzables, nada de utopías ni proyectos faraónicos, que no hagan más que entorpecer el bienestar. Hay personas que no son capaces de decir *no*; por ello, se acumulan más cargas a su trabajo. Es importante saber decir *no* y saber lo que cada uno puede hacer.

Por supuesto, se tiene que dormir para estar descansado y evitar el estrés laboral. El sueño es fundamental para afrontar el día con garantías. El problema es que muchas veces la propia tensión y presión no dejan dormir; esto hay que solucionarlo, ya que la falta de sueño también puede ocasionar estrés, y todo es una bola de nieve que se acumula y que te afecta.

Hay un viejo adagio que dice: más vale prevenir que lamentar, por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:

- Técnicas respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.
- Técnicas de relajación progresiva: Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores.
- Técnicas de auto hipnosis: Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.

- Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- Técnica del rechazo de ideas absurdas: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento.
- Técnicas de afrontamiento de problemas: Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.
- Técnica de afrontamiento asertivo: Técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.
- Técnicas de biofeedback: Efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores.

## **2.3. Desempeño laboral**

### ***2.3.1. Definición de desempeño laboral***

El desempeño laboral según (Chavenato, 2000, p.359), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

### ***2.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral***

Las empresas para poder ofrecer un buen servicio/producto a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, el cual se considera principalmente para esta investigación es el estrés. Pero existen otros factores como son: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación.

#### *Satisfacción del trabajo*

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newton, (1991, p.203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que el empleado percibe su trabajo, que se manifiesta en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los

pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

### *Autoestima*

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, se debe confirmar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

### *Trabajo en equipo*

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un

equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

#### *Capacitación del trabajador*

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (1992), es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Según Nash (1989), los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de estos es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de los modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

### 3. ENTORNO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Antecedentes de la empresa

La empresa automotriz fue fundada en el año de 1964 por un equipo de industriales mexicanos encabezados por el Ing. Bernardo Quintana y por Clark Equipment Co. De los Estados Unidos de Norteamérica.

Se estableció en Querétaro siendo la primera empresa en instalarse en el parque industrial Benito Juárez, creando en un principio una fuente de trabajo para más de 1,000 personas, provenientes en su mayoría de las áreas rurales del bajo, al cerrar las operaciones del primer año, 1965, se contaba con 1,120 personas con una superficie construida de 21,003 metros cuadrados.

La empresa después de 43 años de vida, ha proporcionado 38,000 empleos como fuente de trabajado en el estado. Y actualmente cuenta con una planta de 110,000 metros cuadrados construidos en un terrero de 442,000 metros cuadrados, siendo así una de las empresas más importantes del estado.

Es una empresa que proveniente de un corporativo de giro Automotriz, el cual está llamado a consolidar su posición como uno de los grupos empresariales más destacados de México, capitalizando la experiencia y los conocimientos acumulados, con el respaldo de la solidez financiera, el prestigio de las marcas, la innovación y las alianzas estratégicas.

El corporativo cuenta con procesos metal mecánicos de clase mundial y con operaciones verticalmente integradas que van desde las forjas y fundiciones, el maquinado de diversas partes y componentes y el ensamble de conjuntos mecánicos del tren motriz, hasta la comercialización para el mercado de equipo original y de repuesto.

La empresa trabaja con una gran variedad de procesos que permiten desarrollar transmisiones manuales para vehículos ligeros y componentes de alta calidad, para poder mantener su competitividad en el mercado mundial del ramo automotriz.

Los procesos de fabricación son:

*Forjado.* El forjado de partes con la aplicación de fuerza mecánica, se considera uno de los procesos de formación más importantes, en términos del valor de la producción y del método de producción.

*Maquinado.* El maquinado es un proceso que exige tiempo y desperdicia material. Sin embargo, es muy preciso y puede producir una tersura de superficie difícil de lograr con otros procesos de formación.

*Acabado.* Las funciones principales de los procesos de acabado son limpiar, proteger y decorar la superficie. La limpieza elimina la mugre, aceites, grasa, incrustaciones o costuras y herrumbre, a fin de preparar la superficie para un tratamiento adicional.

*Tratamiento Térmico.* El tratamiento térmico logra calentar y enfriar el material para cambiarle ciertas características tales como dureza, ductilidad y resistencia.

*Ensamble.* El área de ensamble-embarques es el lugar de la planta en donde se llevan a cabo operaciones y actividades que relacionadas entre si logran constituir todas y cada una de las partes que conllevan una transmisión o algún equipo mecánico que se produzcan (Cajas de transferencia, Ventiladores).

La estructura gerencial de la UEN Transmisiones de la empresa automotriz se ilustra en el siguiente figura:

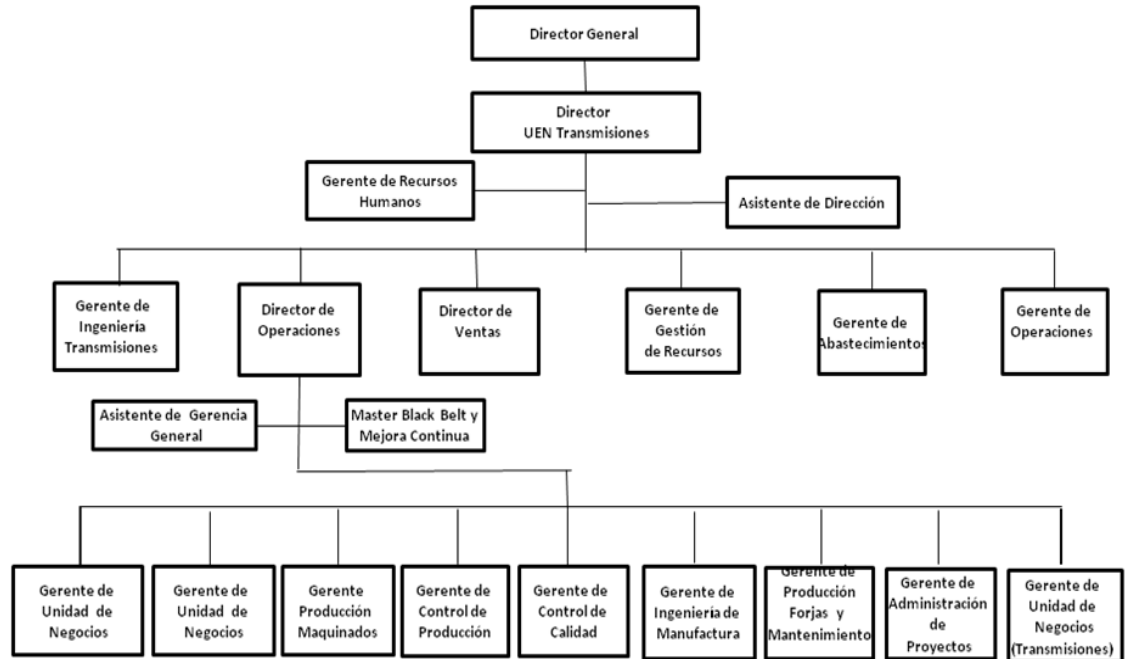


Figura 2. Organigrama gerencial de la empresa automotriz. Fuente: Archivo interno de la empresa (2009)

### 3.2. Planteamiento del problema

En la actualidad las personas dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, como resultado de este fenómeno laboral se encuentran en las empresas diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral, algunas son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importantes es el carga de trabajo, el estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento de colesterol y del consumo de la nicotina y otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés.



La empresa actualmente no cuenta con una herramienta que le permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, ni conocer las condiciones de trabajo y salud de estos. Tampoco existe un instrumento que le permita determinar el nivel de los factores psicosociales considerados causantes del estrés laboral.

Para la empresa automotriz es de vital importancia conocer el estrés laboral al que están sometidos los empleados y saber si este afecta directamente al desempeño en su trabajo, por lo tanto y con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados se hace un estudio sobre el impacto de estrés laboral que presenta la empresa, para así contribuir con el crecimiento de esta.

Es por esto que se esta planteando el siguiente pregunta de investigación: ¿Qué impacto tiene el estrés laboral sobre el desempeño del trabajo?

Este cuestionamiento va permitir determinar de una manera más clara la situación por la cual está atravesando la empresa automotriz en estos momentos.

### **3.3. Justificación**

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados a cerca de los elementos y el ambiente que los rodea, se pretende realizar un estudio acerca del grado de estrés que se maneja en la empresa automotriz y saber si este afecta en su desempeño en el trabajo, ya que en los últimos años debido al incremento del requerimiento del cliente, se ha tenido un crecimiento significativo en las actividades asignadas.

### **3.4. Objetivos**

#### ***3.4.1. Objetivo general***

Determinar el impacto que tiene el estrés laboral sobre el desempeño en el trabajo.

### **3.4.2. Objetivo específicos**

- Identificar el estrés y sus efectos orgánicos, psicológicos y en el comportamiento
- Reconocer las etapas del estrés y sus situaciones según su duración.
- Identificar las reacciones al estrés, sus grados y los factores que intervienen en su aparición
- Conocer cuáles son las causas que ocasionan el estrés laboral
- Conocer cómo influye el estrés en el desempeño en el trabajo
- Conocer algunas técnicas para prevenir el estrés y mejorar el desempeño en el trabajo.

### **3.5. Hipótesis**

Existe una relación entre el de estrés laboral y el desempeño en el trabajo

### **3.6. Variables**

*Variable Independiente: Estrés laboral*

"El estrés laboral es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos. Y pone en peligro su bienestar". (Lazarus y Folkman, 1986, p.54)

*Variable dependiente: Desempeño en el trabajo*

"El desempeño en el trabajo es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (Chavenato, 2000, p.359)

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de estudio

Si bien es pretencioso hablar de estudio como una investigación, es claro que se trata de una propuesta de campo, de tipo descriptivo evaluativo y correlacional. De campo porque se realizara en una ambiente de trabajo normal, descriptivo porque se establecen unas variables con la que se caracterizan las condiciones de una organización y es evaluativo porque estas variables son medidas en una situación real, es correlacional ya que se medirá el grado de relación que existe entre dos variables.

### 4.2. Diseño

El diseño empleado en el presente estudio es ex post facto, ya que no se posee control directo de las variables y las interferencias que se hacen sobre las relaciones entre variable independiente y dependiente ya han ocurrido (Kerlinger y Lee, 2002)

### 4.3. Población y muestra

Esta muestra es no probabilística por conveniencia, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la investigación.

La muestra de la población está conformada por 62 trabajadores de la empresa automotriz; personal sindicalizado (obreros que trabajan en la planta) y de confianza (administrativos que trabajan en oficinas y mandos medios que trabajan en la planta) incluyendo todas las áreas, departamentos y puestos.

### 4.4. Variables

#### 4.4.1. Psicológicas

*Estrés Laboral.* Con esta variable se pretende encontrar si existe una seria de reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan

las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador y ver si estas tienen consecuencias negativas en la salud de los trabajadores.

*Desempeño en el trabajo.* Con esta variable se pretende encontrar si los resultados obtenidos por los trabajadores en su trabajo son satisfactorios o estos se ven afectados por el estrés que genera el mismo ambiente de trabajo.

#### **4.4.2. Socio-demográficas**

*Género:* Masculino, Femenino

*Edad:* 20-29 años, 30-39 años, años 40-49, más de 50 años

*Estado Civil:* Soltero, Casado, Divorciado, Viudo, Unión libre

*Puesto:* Operador, Ingeniería, Jefatura, Gerencia, Otro.

*Nivel de estudio:* Secundaria, Bachillerato y/o Técnico, Licenciatura, Posgrado

*Dependientes económicos:* Ninguno, 1 a 3, 4 a 6, 7 a 9, > 9

*Turno de trabajo:* 1ro, 2do, 3ro, Rotación de turno, Mixto

*Horas trabajadas:* 40-50 hrs, 51-60 hrs, Mas de 60 hrs.

*Nivel económico:* Muy bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy alto.

#### **4.5. Forma de recolección de información**

Se aplicó un instrumento que permitió evaluar el estrés laboral y desempeño en el trabajo en la empresa automotriz. El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado por Deleana Batista, donde se formularon diez preguntas respecto a nuestra variable independiente, el estrés laboral y diez preguntas respecto a nuestra variable dependiente, desempeño en el trabajo. Las respuestas de dicho cuestionario fueron planteadas con el escalamiento tipo Likert; donde se presentaron diferentes opciones y se solicitó al sujeto

que externara su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, el cual cada uno de ellos tiene se le asignó un valor numérico.

#### **4.6. Procesamiento y análisis de la información**

Por ser el objeto de estudio las respuestas del ser humano como ser social, el cuestionario debía realizarse en un ambiente adecuado, haciendo claro que en un estudio de esta clase no existen respuestas buenas ni malas, y que se requería de mucha sinceridad en las respuestas y garantizando que lo que ellos respondieran sería confidencial y anónimo.

El estudio se realizó en 5 etapas, las cuales fueron:

- *Etapas de información.* Fue el proceso de dar a conocer a los gerentes y jefes de la realización del estudio. Se explicó la importancia del estudio, la necesidad de hacerlo y lo valiosa que era su participación y la de los empleados.
- *Etapas de recolección de información:* En esta fase se aplicó el cuestionario a las personas que laboran en la empresa de forma aleatoria, en las diferentes áreas. Esta información se organizó y clasificó permitiendo analizar los resultados obtenidos en el estudio.
- *Etapas de análisis de información.* Se realizó el análisis de la información suministrada por cada uno de los empleados; se estudiaron y graficaron cuidadosamente los resultados sobre cada una de las variables. Y se utilizó el Paquete Estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions), versión 15.0 para Windows.
- *Etapas de informe final.* Se realizó el presente trabajo como reporte final y se pretende en un futuro dar a conocer estos resultados a los gerentes de la empresa.

## 5. RESULTADO Y DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de la muestra

Para la elaboración de este estudio se obtuvo una muestra de 62 personas que laboran en la empresa automotriz. Los resultados son los siguientes.

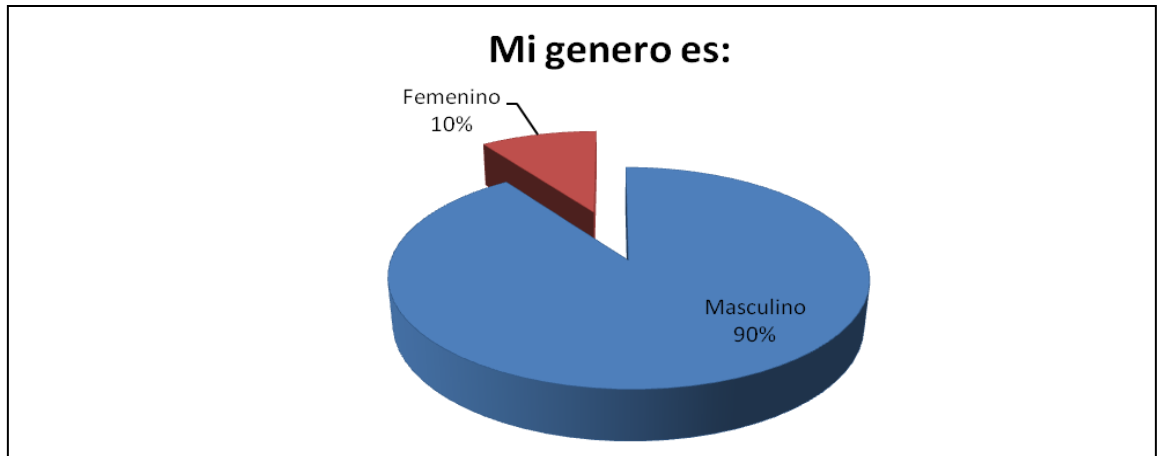


Figura 3. Distribución del grupo de estudio por género. Fuente: Elaboración propia. (2010)

Como se muestra en la figura 3 se puede observar que predomina el género masculino con un 90% y el 10% son de género femenino.

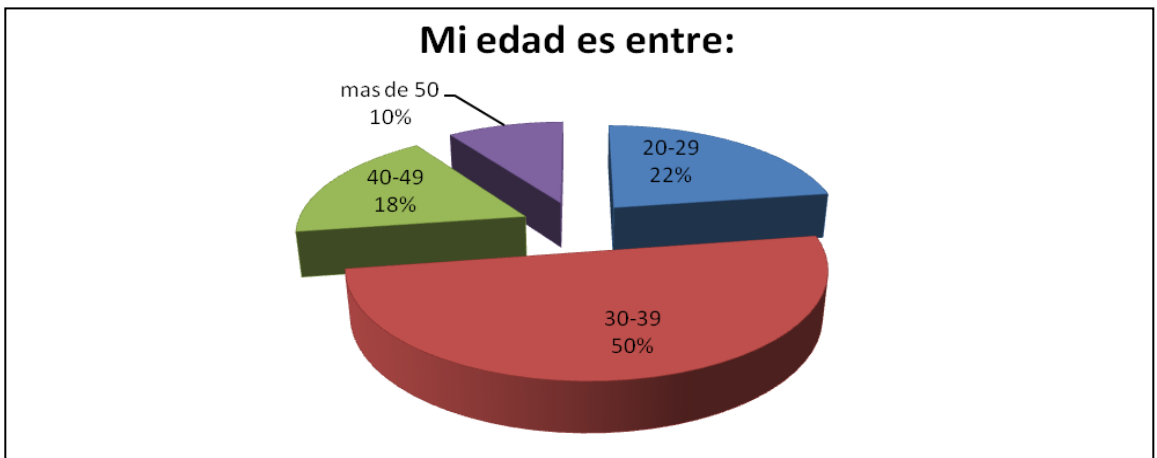


Figura 4. Distribución del grupo de estudio por edad. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la variable de edad se manejaron cuatro rangos (figura 4), donde el 50% de nuestra muestra está en el rango de 30-39 años, por lo que podría decir que es una población de edad madura.

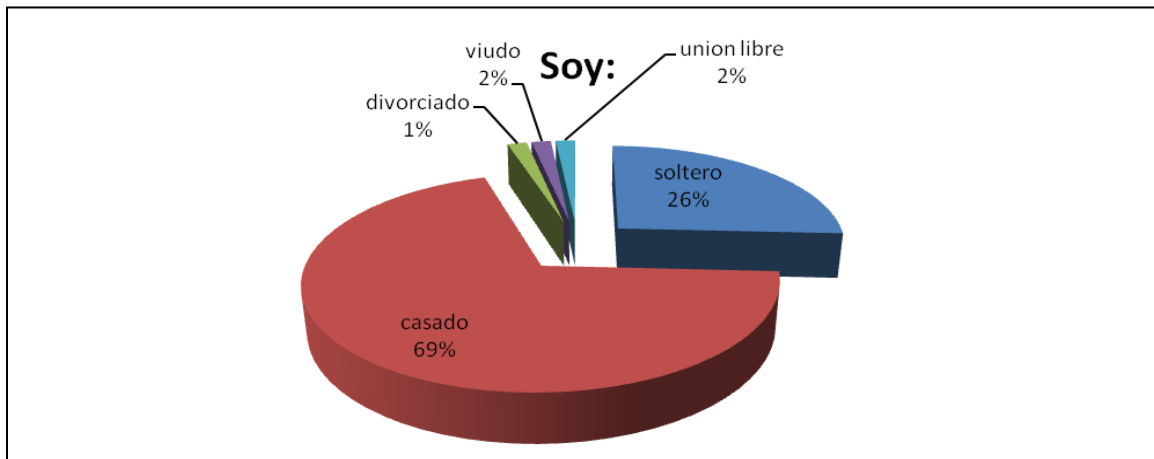


Figura 5. Distribución del grupo de estudio por estado civil. Fuente: Elaboracion propia. (2010)

En la figura 5 se observa que el estado civil con mayor porcentaje es del 69% y son casados y el 2% vive en unión libre y mientras que el 26% aun son solteros, el 2% viudos y el 1% divorciado. Por lo que se puede unificar y decir que el 71% cuenta con pareja y el 29% no tiene pareja.

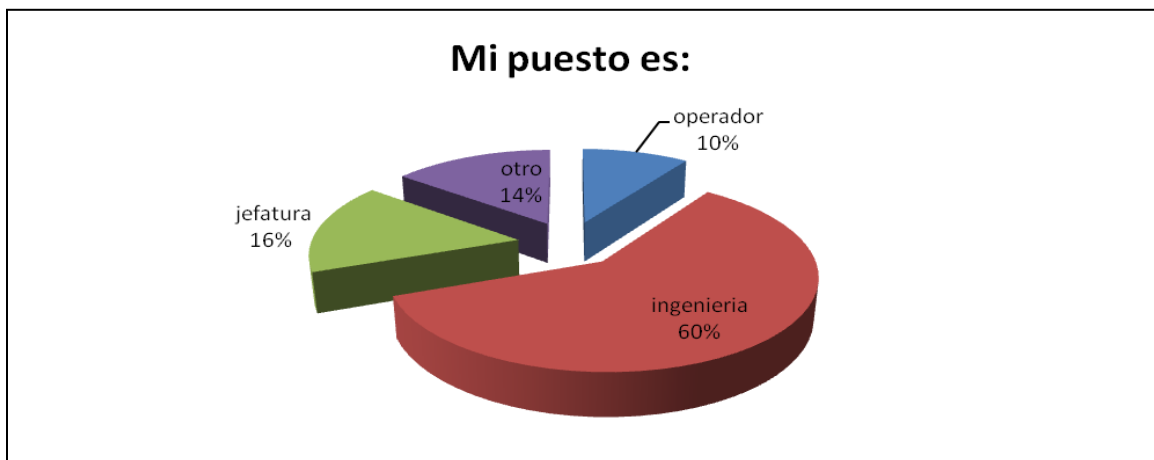


Figura 6. Distribución del grupo de estudio por puesto en el trabajo. Fuente: Elaboración propia (2010).

En la figura 6, el 60% de la gente que trabaja en la empresa tiene un nivel de puesto de ingeniería, el 16% de jefatura, el 10% son operadores y el resto laboran en otro tipo de puesto.

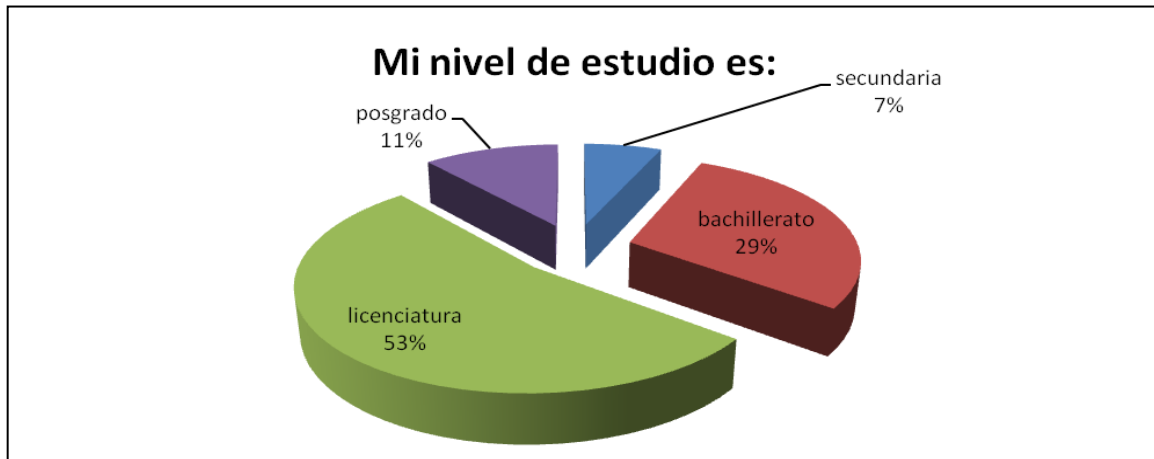


Figura 7. Distribución del grupo de estudio por nivel de estudio. Fuente: Elaboración propia. (2010)

Los trabajadores de la empresa automotriz el 53% cuenta con un nivel de licenciatura y solamente el 11% con estudios de posgrado, el resto solamente estudiaron hasta bachillerato o secundaria (figura 7).

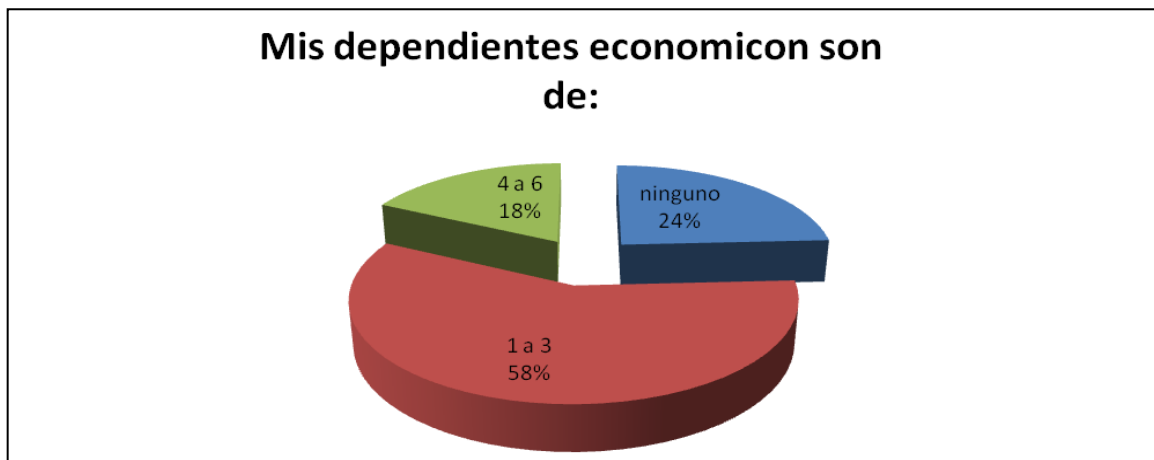


Figura 8. Distribución del grupo de estudio dependientes económicos. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El 58% de las personas encuestadas tienen como dependiente económico de uno a tres personas mientras que el 24% no tienen ningún dependiente económico (figura 8).



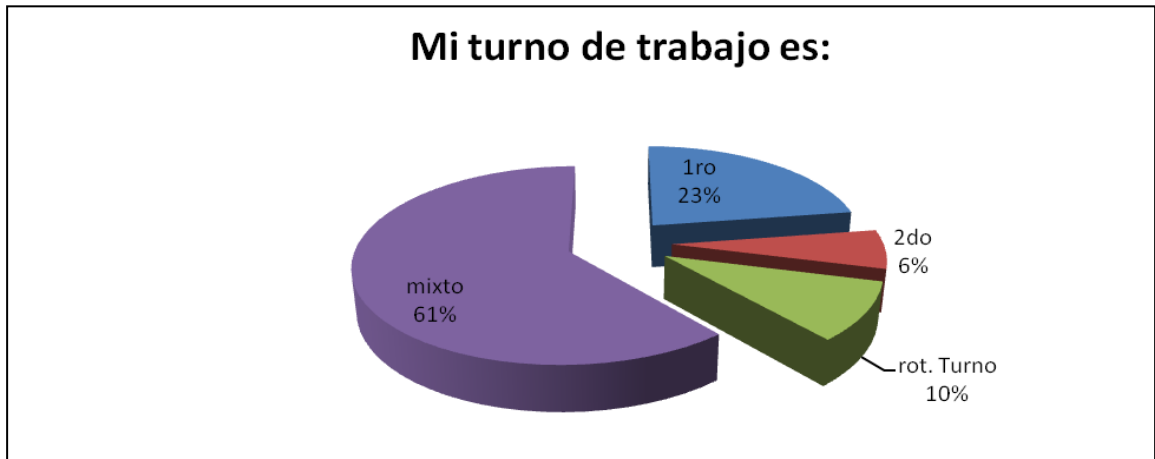


Figura 9. Distribución del grupo de estudio por turno de trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 9 se observa que el 61% del personal trabaja en turno mixto donde se refiere que tienen un horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., el resto trabaja en 1er turno, en 2do turno o rolan turno.

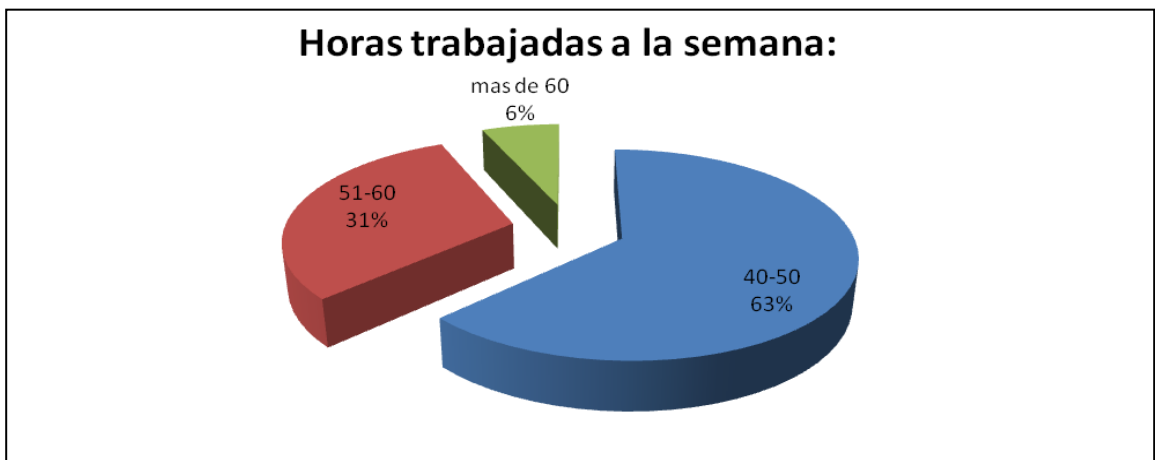


Figura 10. Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas. Fuente: Elaboración propia. (2010)

Las horas que se laboran en la empresa a la semana son 40, por lo que podemos observar que 37% de la gente está trabajando tiempo extra, mientras que el 63% están trabajando sus horas estipuladas (figura 10).

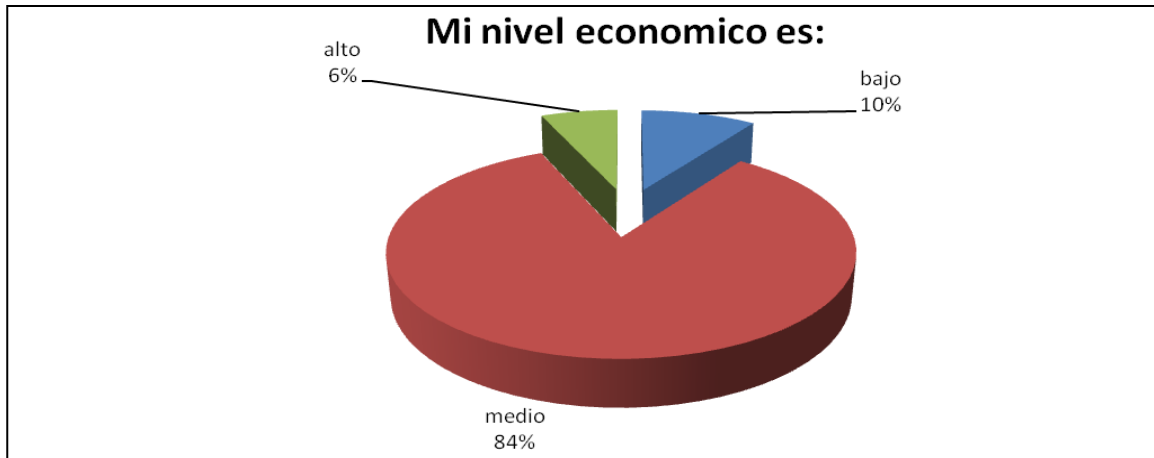


Figura 11. Distribución del grupo de estudio por nivel económico. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la pregunta sobre qué nivel económico consideraba la gente que tenía (figura 11), se dejó a la percepción de la persona sin poner un rango de dinero y el 84% del personal considera tener un nivel económico medio.

## 5.2. Preguntas relacionadas con el estrés

A continuación se presenta una tabla con las preguntas relacionadas con el estrés y sus resultados.

Tabla 1.

### *Preguntas relacionadas con el estrés*

<b>PREGUNTAS SOBRE ESTRÉS</b>					
	<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	5%	8%	45%	29%	13%
Me siento frustrado en mi trabajo	2%	11%	26%	37%	24%
Mi trabajo es una fuente que me genera estrés	3%	10%	45%	27%	15%
Suelo a estar de mal humor	3%	3%	24%	50%	20%
Me preocupo por el trabajo aun cuando estoy en casa	5%	18%	26%	34%	17%
Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	0%	2%	16%	58%	24%
Creo que estoy trabajando demasiado	10%	13%	51%	16%	10%
Trabajar directamente con personas me producen estrés	0%	11%	19%	31%	39%
Disfruto cantar, silbar y/o bailar (-)	3%	13%	21%	18%	45%
Tengo problemas de respiración, pulso o digestión	0%	5%	8%	32%	55%

Fuente: Elaboración propia. (2010)

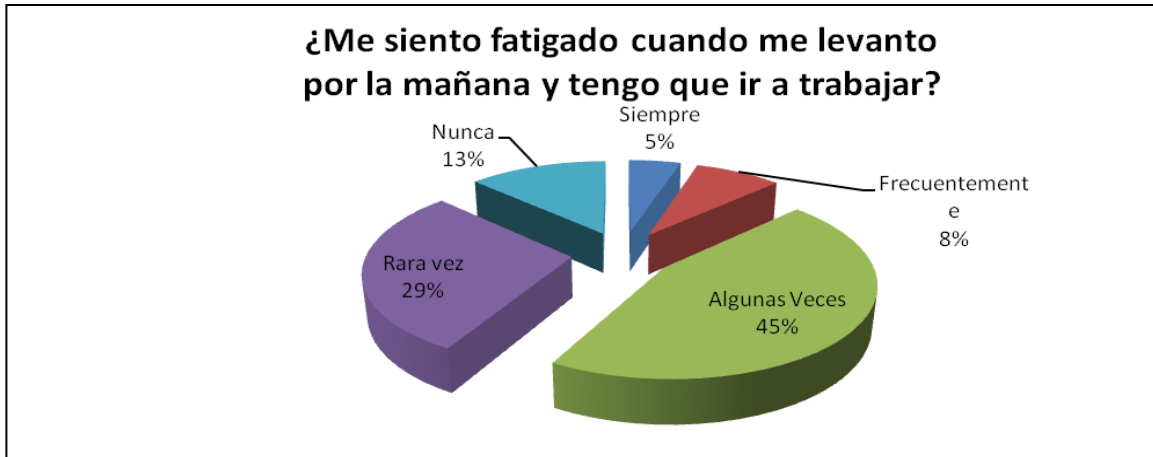


Figura 12. Fatiga en el trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 12 se observa que el 45% de los encuestados algunas veces se levanta fatigado, el 8% frecuentemente y el 5% siempre, mientras que el 42% rara vez o nunca se levantan fatigados.

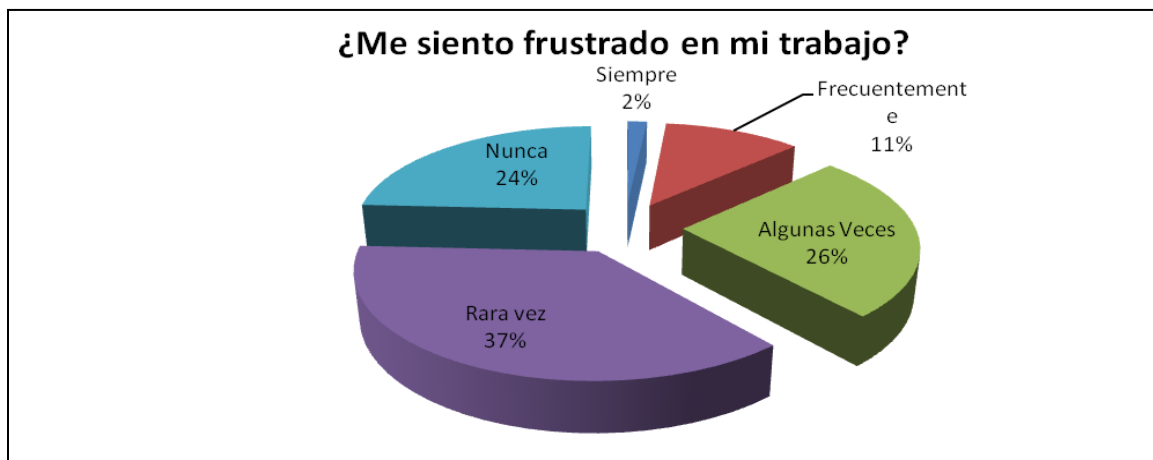


Figura 13. Frustración en el trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

La frustración en su trabajo actual no es relevante ya que el 61% del personal de la empresa rara vez o nunca se siente frustrado con su trabajo y solamente el 39% siente frustración en su trabajo (figura 13).

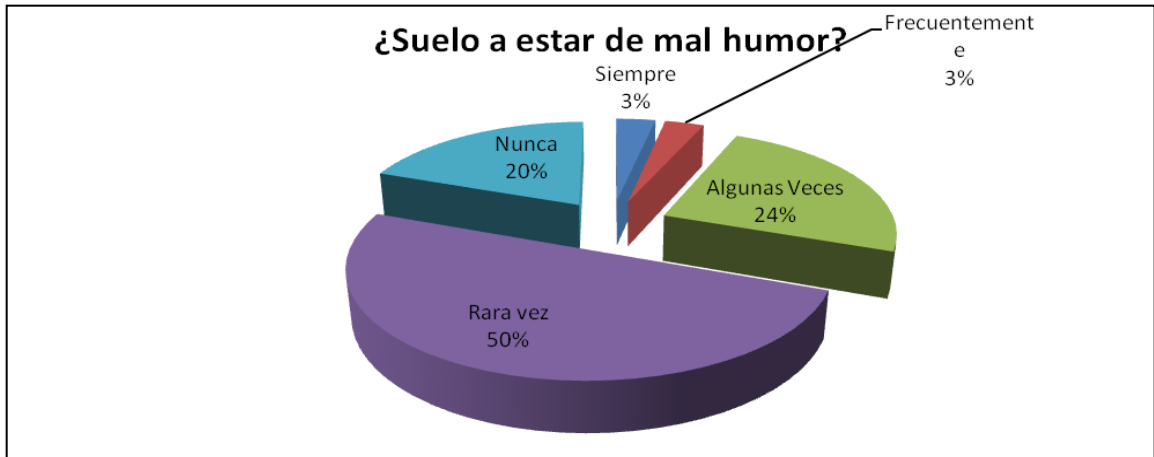


Figura 14. Estado de ánimo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 14 se puede observar que el 50% del personal rara vez suele estar de mal humor y un 20% nunca está de mal humor. Mientras que el 24% algunas veces esta de mal humor y el 6% siempre o frecuentemente están de mal humor.

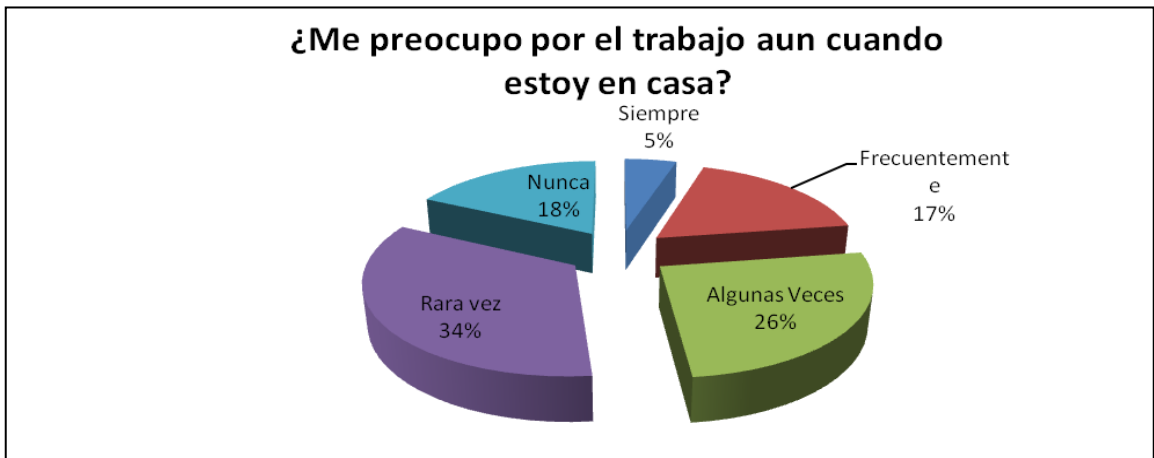


Figura 15. Trabajo en casa. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El 22% del personal siempre o frecuentemente están preocupados en su casa por el trabajo, mientras que el 26% algunas veces están preocupados y el 51% rara vez o nunca se llegan a preocupar por el trabajo en su casa (figura 15).

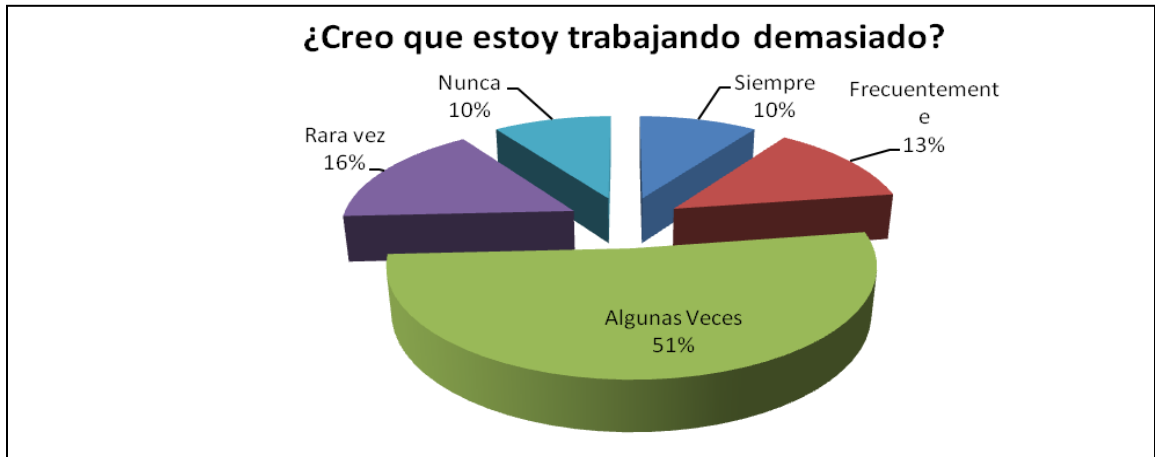


Figura 16. Exceso de trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 16 el 51% del personal cree que algunas veces trabaja demasiado, el 23% frecuentemente o siempre trabaja demasiado, mientras que el 26% rara vez o nunca trabajan demasiado.

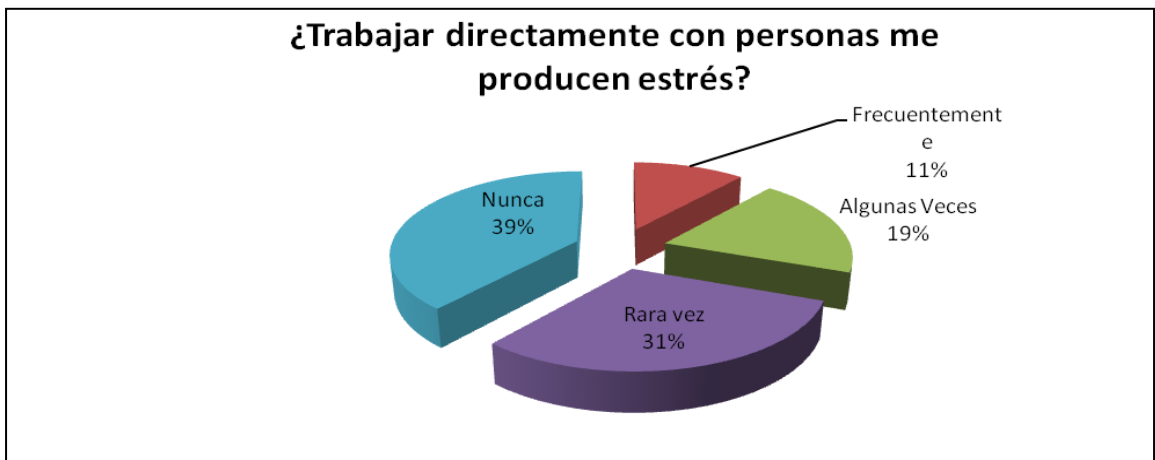


Figura 17. Estrés con personas. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El 70% comenta que rara vez o nunca les produce estrés trabajar directamente con personas en la figura 17, mientras que 30% comenta que frecuentemente o algunas veces les produce estrés.

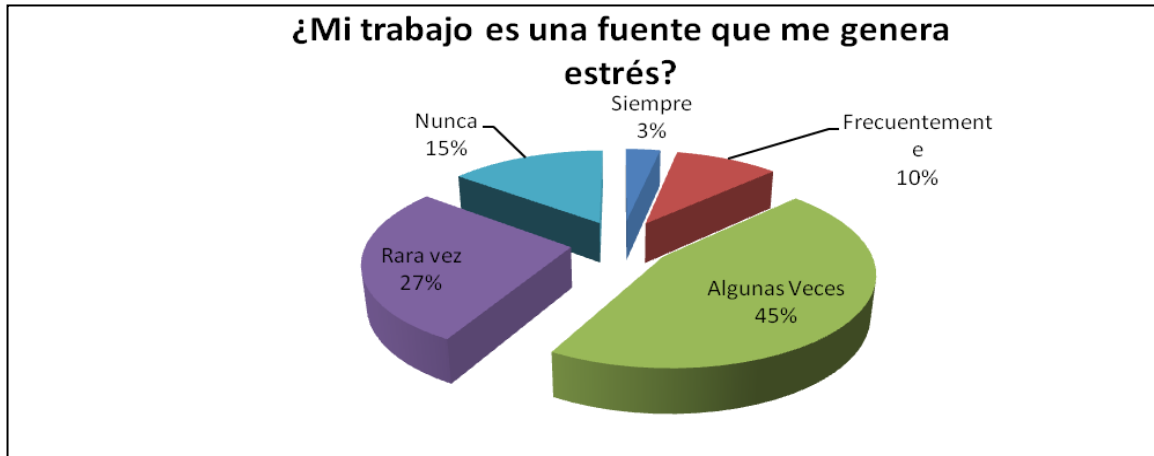


Figura 18. Estrés por el trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

Referente a el trabajo, es una fuente que genera estrés a los empleados; la figura 18 muestra que el 13% siempre o frecuentemente su trabajo le produce estrés, el 42% nunca o rara vez le produce estrés su trabajo.

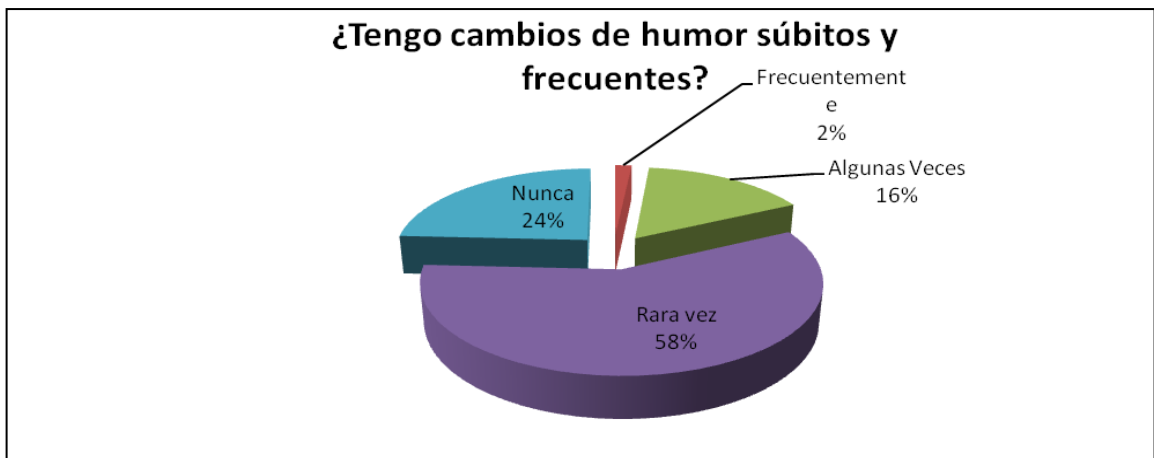


Figura 19. Cambios de humor. Fuente: Elaboración propia. (2010)

Sobre el cambio de humor súbito y frecuente, se puede ver que el 58% de la gente no tiene cambio de humor, mientras que el 18% algunas veces y frecuentemente sufre de cambios de humores súbitos y frecuentes (figura 19).

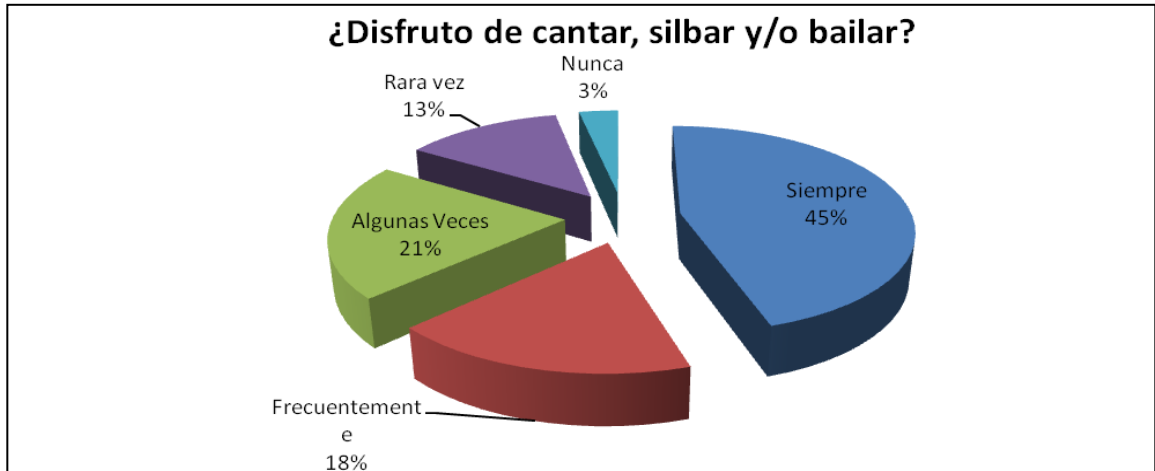


Figura 20. Actividades que se disfrutaban. Fuente: Elaboración propia. (2010)

Cantar, silbar o bailar el 63% del personal lo disfruta siempre o frecuentemente, sólo el 16% rara vez o nunca lo disfruta, mientras que el 21% algunas veces (figura 20).

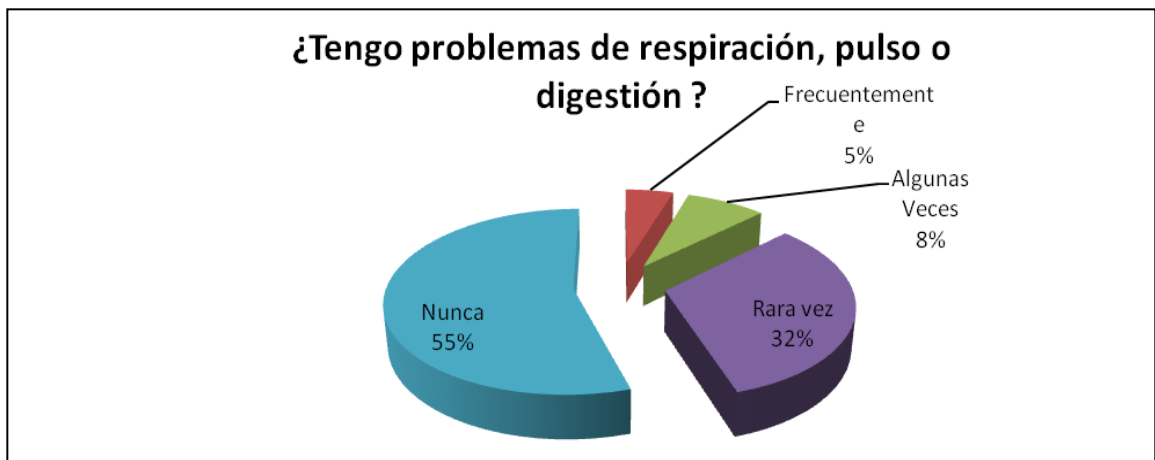


Figura 21. Problemas de salud. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 21, el 55% nunca tiene problemas de salud, el 32% rara vez, el 8% algunas veces y solamente el 5% frecuentemente presenta algún problema de respiración, pulso o digestión.



### 5.3. Preguntas relacionadas con el desempeño en el trabajo

A continuación se presenta una tabla con las preguntas relacionadas con el desempeño en el trabajo y sus resultados.

Tabla 2.

*Preguntas relacionadas con el desempeño en el trabajo.*

<b>PREGUNTAS SOBRE DESEMPEÑO EN EL TRABAJO</b>	<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
Me siento seguro y estable en mi empleo	18%	48%	26%	5%	3%
Considero que se reconoce mi desempeño en el trabajo que realizo	6%	34%	32%	21%	7%
Creo que cuando mi desempeño mejore mejorara mi salario	8%	10%	23%	31%	28%
Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mi	21%	40%	21%	10%	8%
Recibo retroalimentación constructiva de mi supervisor	5%	23%	35%	24%	13%
El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción	50%	32%	15%	3%	0%
Me siento satisfecho con el desempeño de mi trabajo	39%	42%	13%	6%	0%
Creo que podría hacer mejor mi trabajo que como lo hago actualmente	18%	32%	35%	15%	0%
Me llevo bien con mis compañeros	29%	60%	5%	6%	0%
Deseo otro empleo, en lugar del actual	16%	6%	15%	37%	26%

Fuente: Elaboración propia. (2010)



Figura 22. Seguridad en el empleo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 22, se observa que el 66% del personal que labora en la empresa automotriz se siente seguro y estable con su empleo, solamente el 8% rara vez y nunca se han sentido seguros.

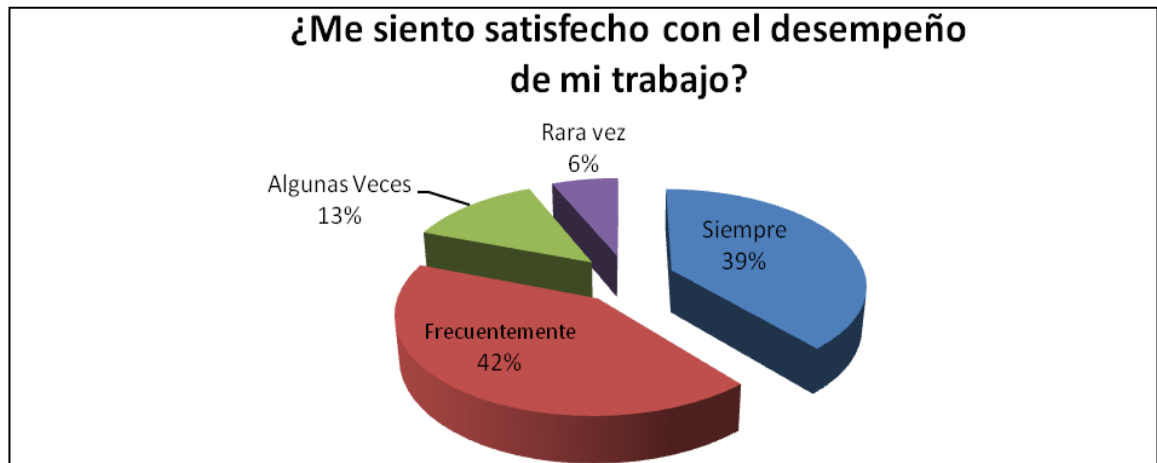


Figura 23. Satisfacción en el trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

La satisfacción no es problema en la industria automotriz ya que el 81% se siente frecuentemente o siempre satisfecho con su desempeño. 13% algunas veces y 6% rara vez se siente satisfecho con su desempeño (figura 23).

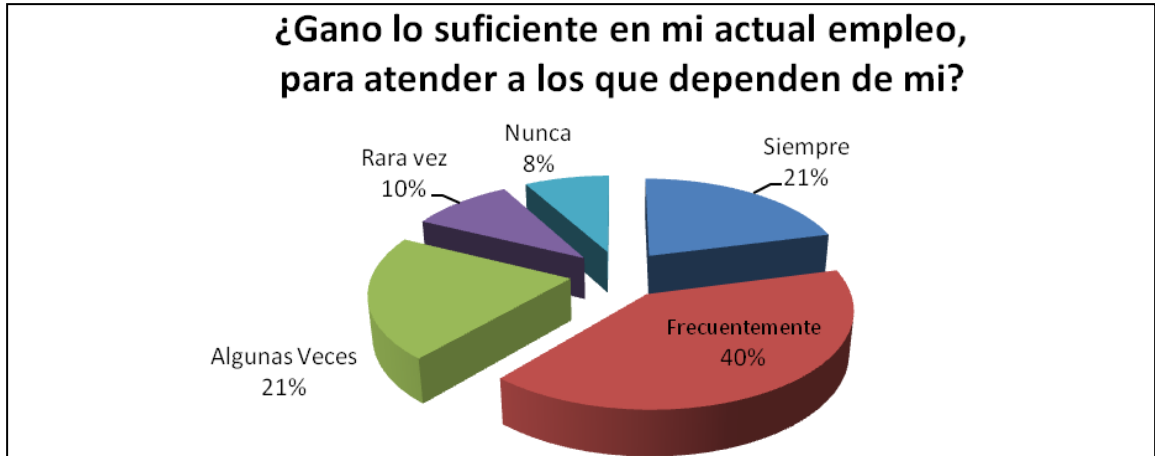


Figura 24. Satisfacción de ingresos. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El dinero tampoco es problema en este caso, ya que el 61% de las personas ganan lo suficiente para mantener a los que dependen de ellos, el 10% rara vez está satisfecho, mientras que el 8% nunca lo está. (figura 24).

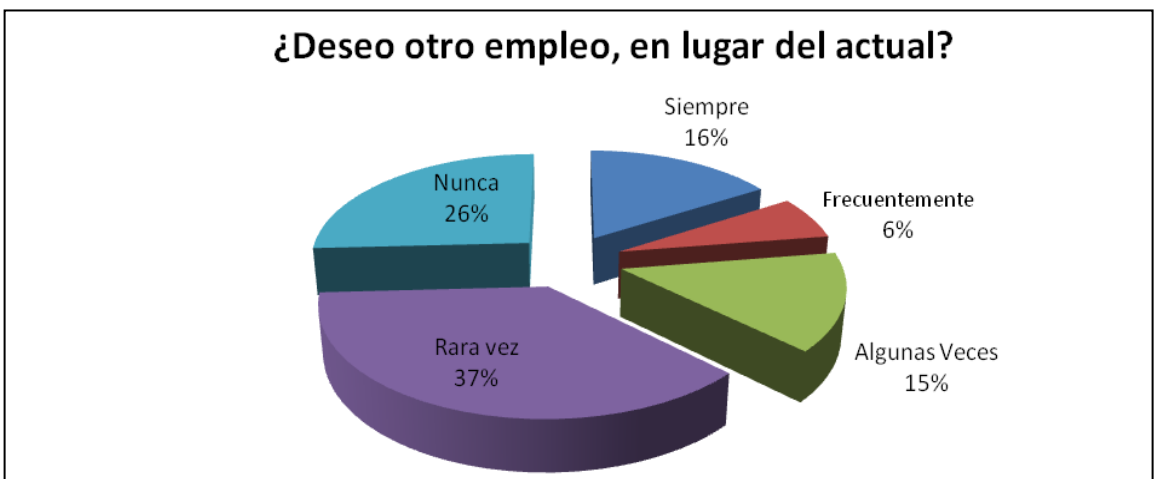


Figura 25. Cambio de empleo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El 26% comenta que nunca ha deseado otro empleo, el 37% rara vez lo ha deseado (figura 25), mientras que 37%, algunas veces, frecuentemente y siempre desean tener otro empleo.

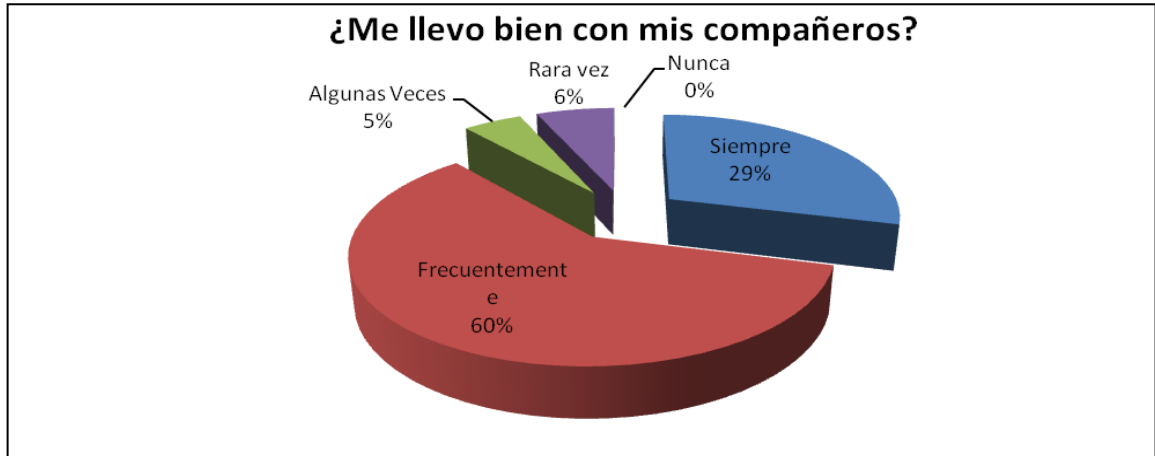


Figura 26. Relación con los compañeros. Fuente: Elaboración propia. (2010)

La relación laboral con los compañeros de trabajo es importante y el 89% de los empleados comentan que siempre o frecuentemente se llevan bien con sus compañeros, solamente el 11% comenta que algunas veces o rara vez. (figura 26).

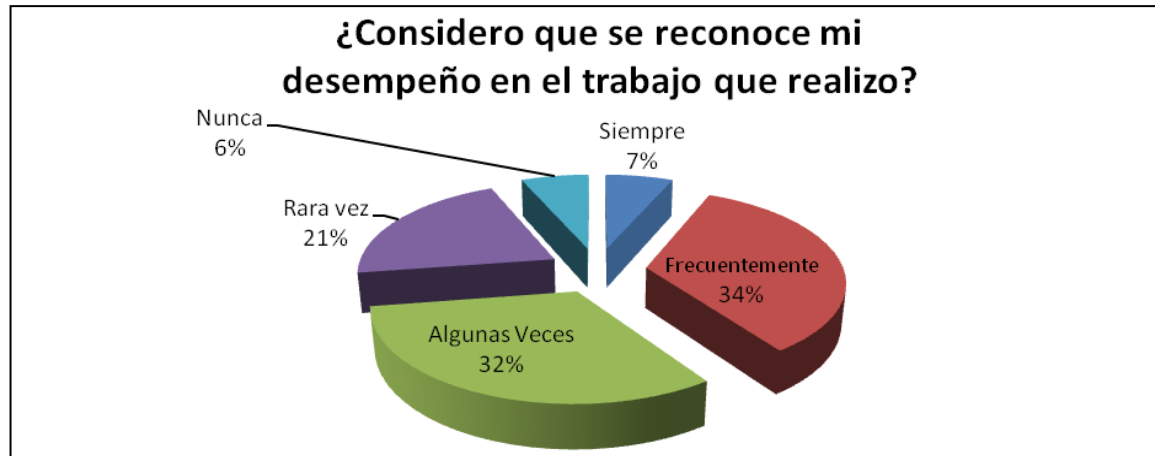


Figura 27. Reconocimiento de trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 27, muestra que el 41% siempre o frecuentemente considera que se reconoce su desempeño, el 27% rara vez o nunca se les reconoce su desempeño, mientras que el 32% algunas veces lo reconoce.



Figura 28. Incremento de salario. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El personal de la empresa piensa en un 29% que nunca mejorará su salario si mejora su desempeño, el 31% piensa que rara vez, el 22% algunas veces, mientras que el 18% piensa que siempre o frecuentemente mejorará su salario si mejora su desempeño (figura 28).



Figura 29. Retroalimentación laboral. Fuente: Elaboración propia. (2010)

El 28% siempre o frecuentemente recibe retroalimentación positiva de su supervisor (figura 29), mientras que 37% rara vez o nunca la han recibido, el 35% la ha recibido algunas veces.

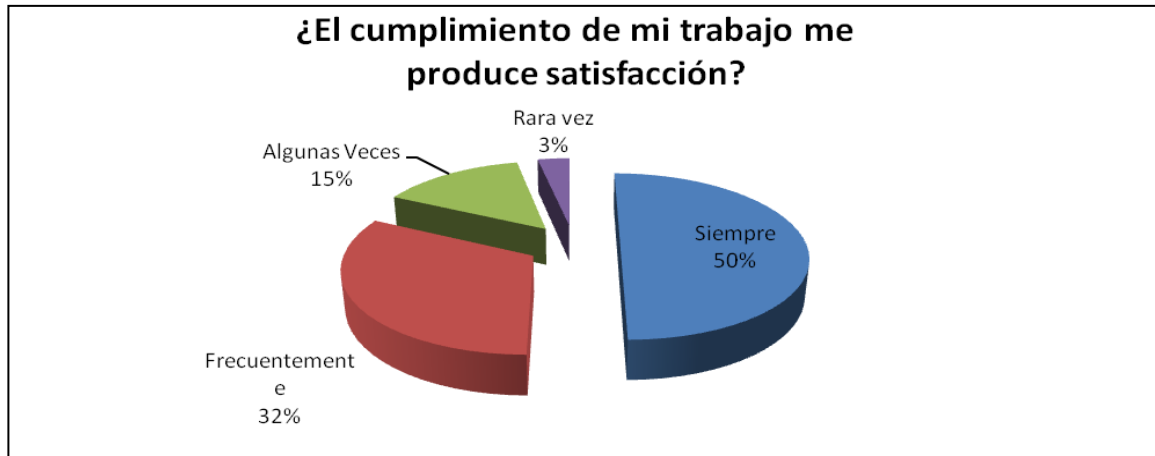


Figura 30. Satisfacción laboral. Fuente: Elaboración propia. (2010)

La satisfacción es un factor muy importante al cumplir con su trabajo y el 50% siempre se siente satisfecho, el 32% frecuentemente, el 15% algunas veces y solamente el 3% rara vez se siente satisfecho (figura 30).

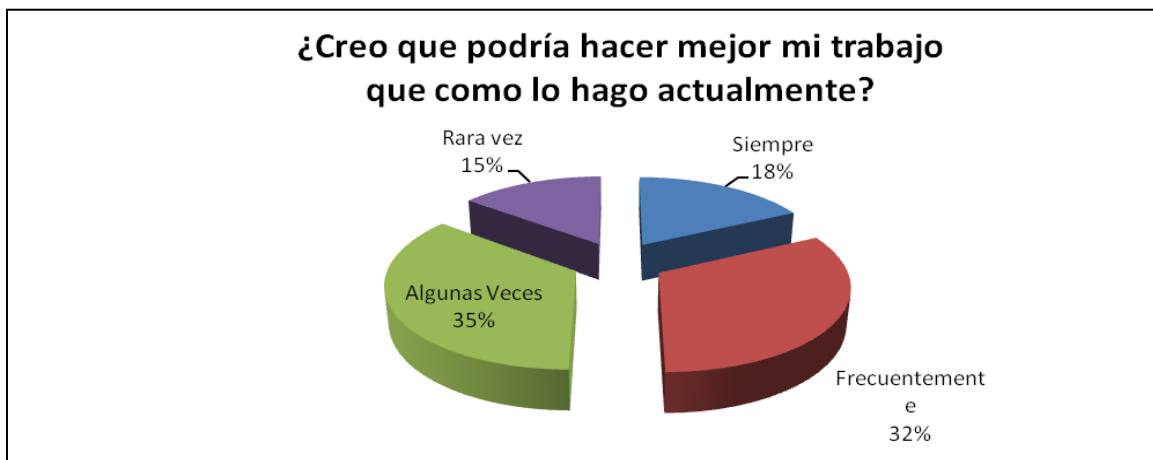


Figura 31. Mejora en el trabajo. Fuente: Elaboración propia. (2010)

En la figura 31, se observa que 50% considera que pudiera hacer siempre o frecuentemente mejor su trabajo a como lo hace actualmente, mientras que el otro 50% considera que algunas veces o rara vez, lo pudiera hacer mejor.

#### **5.4. Correlación de las variables**

Para la realización de este estudio de correlación se utilizó el Paquete Estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions), versión 15.0 para Windows..

Se utilizó el procedimiento de Correlaciones Bivariadas de SPSS, que permite medir el grado de dependencia existente entre dos o mas variables mediante la cuantificación por los denominados coeficiente de correlación lineal de Pearson.

Pearson es una medida de la asociación lineal entre dos variables. Los valores del coeficiente de correlación varían entre +1 a -1. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza o grado. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha y un valor de 0 indica que no existe una relación lineal.

De lo anterior referimos que:

- +1 o -1 = Correlación perfecta
- .95 = Correlación fuerte
- .80 = Correlación Significativa
- .70 = Correlación moderada
- .50 = Existe una relación parcial

A continuación se mostraran los resultados obtenidos de la correlación de las variables.









TABLA 3. Continuación.

Me siento seguro y estable en mi empleo	C. de Pearson	1	.586(**)	0.177	.433(**)	.344(**)	0.147	0.185	-0.148	-0.071	-0.148
	Sig. (bilateral)	0	0	0.169	0	0.006	0.256	0.149	0.252	0.585	0.251
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Considero que se reconoce mi desempeño en el trabajo que realizo	C. de Pearson	.586(**)	1	.362(**)	.455(**)	.433(**)	.525(**)	.543(**)	-0.104	0.229	.554(**)
	Sig. (bilateral)	0	0	0.004	0	0	0	0	0.42	0.074	0
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Creo que cuando mi desempeño mejore mejorara mi salario	C. de Pearson	0.177	.362(**)	1	0.148	0.186	0.244	0.137	0.011	0.007	-0.102
	Sig. (bilateral)	0.169	0.004	0	0.25	0.148	0.056	0.288	0.935	0.957	0.432
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mi	C. de Pearson	.433(**)	.455(**)	0.148	1	.484(**)	0.165	.344(**)	-0.142	-0.09	-.270(*)
	Sig. (bilateral)	0	0	0.25	0	0	0.2	0.006	0.272	0.486	0.034
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Recibo retroalimentación constructiva de mi supervisor	C. de Pearson	.344(**)	.433(**)	0.186	.484(**)	1	0.203	.319(*)	-0.13	0.222	.326(**)
	Sig. (bilateral)	0.006	0	0.148	0	0	0.113	0.012	0.315	0.083	0.01
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción	C. de Pearson	0.147	.525(**)	0.244	0.165	0.203	1	.662(**)	0.091	.279(*)	.441(**)
	Sig. (bilateral)	0.256	0	0.056	0.2	0.113	0	0	0.483	0.028	0
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Me siento satisfecho con el desempeño de mi trabajo)	C. de Pearson	0.185	.543(**)	0.137	.344(**)	.319(*)	.662(**)	1	-.299(*)	.318(*)	.394(**)
	Sig. (bilateral)	0.149	0	0.288	0.006	0.012	0	0	0.018	0.012	0.002
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Creo que podría hacer mejor mi trabajo que como lo hago actualmente	C. de Pearson	-0.148	-0.104	0.011	-0.142	-0.13	0.091	-.299(*)	1	-0.039	0.069
	Sig. (bilateral)	0.252	0.42	0.935	0.272	0.315	0.483	0.018	0	0.766	0.596
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Me llevo bien con mis compañeros	C. de Pearson	-0.071	0.229	0.007	-0.09	0.222	.279(*)	.318(*)	-0.039	1	-0.131
	Sig. (bilateral)	0.585	0.074	0.957	0.486	0.083	0.028	0.012	0.766	0	0.309
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Deseo otro empleo, en lugar del actual	C. de Pearson	-0.148	.554(**)	-0.102	-.270(*)	.326(**)	.441(**)	.394(**)	0.069	-0.131	1
	Sig. (bilateral)	0.251	0	0.432	0.034	0.01	0	0.002	0.596	0.309	0
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
<p>** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).</p> <p>* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).</p>											

Fuente: Elaboración propia, Programa SPSS, versión 1.5. (2010)

Como se observa en las tablas anteriores, los resultados arrojados del análisis de la correlación entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo dejan ver que existe una relación parcial entre ellas, los indicadores muestran que efectivamente existe estrés, pero está por debajo de los límites para que afecten directamente al desempeño del trabajo, lo cual habla de que los trabajadores están experimentando niveles de estrés que no afectan de manera directa su desempeño en el trabajo, pero eso no quiere decir que no se esté presentando estrés en ellos, es importante hacer mención de esto, porque se está analizando la correlación entre estrés laboral y desempeño del trabajo, sin embargo el estrés está presente y la ventaja en esta situación es que se ha manejado o se ha presentado de una manera en que no afecta de manera significativa el desempeño del trabajador.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que producen en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provocan en el comportamiento, es estrés se ha convertido en un factor muy importante hoy en día dentro de la mayoría de las empresas, ya que cada día las empresas buscan objetivos más claros, niveles de productividad más competitivos, estándares de calidad más altos, lo que significa que la eficiencia y el rendimiento de los trabajadores debe de ser el óptimo, y no debe de verse mermado por factores estresantes.

El estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y rendimiento del trabajador. Esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.

La hipótesis planteada en el presente trabajo fue rechazada ya que los resultados arrojaron que no existe una relación fuerte entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo.

Así mismo es importante hacer mención nuevamente que aunque la hipótesis ha sido rechazada y no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo no se puede ignorar que si existe un nivel de estrés dentro de la empresa, que todavía no afecta directamente el desempeño laboral de los trabajadores, pero es muy importante estar monitoreando dichos niveles de estrés, ya que si se deja de darle seguimiento es muy fácil que los factores estresantes aumenten y no se detecte a

tiempo situaciones que mermen con el desempeño de los trabajadores y ocasionen problemas dentro de la empresa.

Pero no se puede dejar de darle importancia al estrés laboral ya que es un problema creciente, inhabilitante y con un valor personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja de productividad en las empresas, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en las empresas en forma de pérdidas y gastos.

En esta época hay una inclinación irresistible al estrés, se buscan las emociones fuertes, los estímulos excitantes, la gente responde rápidamente con agresividad, hay que pasar por encima del otro, hay que mostrar poder, fortaleza, mantener la imagen que la sociedad quiere; aun a costa de un desgaste físico y mental.

Cada día se confirman los efectos adversos del estrés; el objetivo no consiste en escapar de él, sino en aprender como canalizarlo y controlarlo. Dentro del ámbito laboral es necesario realizar los cambios necesarios para eliminar los factores estresantes laborales.

Las nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organización mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

La susceptibilidad de los trabajadores es un factor importante a considerar y por ello, en poblaciones o grupos de trabajadores expuestos en forma colectiva a factores causales de estrés, existe un extenso campo de investigación en materia de acciones para

la prevención de las enfermedades. Es necesario realizar nuevos estudios en materia de estrés laboral que permita identificar con precisión el grado de participación de los factores generadores de estrés.

En relación al tratamiento individual es evidente que el manejo del trabajador expuesto a los factores generadores de estrés, deberán invariablemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores causales particulares propios de cada caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo.

En la actualidad es esencial la participación de las empresas y empleados, con objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, el desempeño en el trabajo, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados.

El desempeño laboral se ha conceptualizado como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es gastada cuando las personas realizan su trabajo, pudiéndose concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzo, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice.

Aunque en este estudio el desempeño laboral en la empresa automotriz es bueno, es conveniente que se pueda entender que esta variable tiene diferentes factores incidentes, como pueden ser factores motivacionales o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser considerados como pretextos para excusar la baja producción del trabajador,

otras como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa e información insuficiente obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador.

## **6.2 Recomendaciones**

Como no se puede escapar del estrés, ya que es parte de la vida, se debe aprender a enfrentarlo y controlarlo.

El estrés es provocado por la forma de como se reacciona ante las situaciones y sucesos de la vida, que por los estresores, de allí que debemos saber manejar los ambientes con calma y autocontrol.

Para controlar el estrés hay que modificar los estímulos y situaciones que lo provocan. Si esto no es posible debemos aprender a permanecer serenos, tranquilos y esto se lograra si practica diariamente algunas técnicas de relajación, si se modifica la actitud, la forma de pensar y reaccionar.

Una de las medidas adecuadas para enfrentar el estrés laboral es realizar actividades recreativas, como lecturas, juegos, días de fiesta, actividades deportivas.

La empresa deberá realizar campañas de motivación y darles charlas sobre relajación, para que los trabajadores aprendan diferentes técnicas.

Aunque el desempeño laboral en la empresa es bueno, se recomienda diseñar programas de ascenso que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresaliente dentro de la empresa.



Mejorar el ambiente físico de la empresa de modo que ni el ruido, la iluminación y otros factores no produzcan cansancio ni reduzcan la eficiencia, para que esto favorezca el trabajo y proporcione comodidad al trabajador.

Ofrecer planes de incentivo salarial, es decir otorgar premios de producción para que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral.

Contar con una evaluación de desempeño laboral ya que sirve como indicador de los avances del trabajador, proporciona información a la gerencia para la toma de decisiones, aplicación de políticas y programas de la administración de recursos humano, permite establecer planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a necesidades.

## REFERENCIAS

- Arroba, T., & James, K. (1990). *Como manejar la presión en el trabajo: Guía de la supervivencia*. Mexico: McGraw Hill.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Extraído el 16 de Noviembre del 2009, desde: [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Calle, R. A. (2000). *¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Obreron.
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw hill.
- Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Extraído el 3 de Octubre del 2009, desde: <http://www.revistanegotium.org.ve/9/Art2.pdf>
- Cooper C. L. y Dewey, P. J. (2004). *Stress. A brief history*. Oxford: Blackwell
- Davis, M., Keith, D., y Newswetro J., (1991). *El Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Davis, M., McKay, M. y Fanining, R. (1988). *Técnica cognitiva para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Ediciones Roca. S.A.
- Definición de Estrés*. Extraído el 10 de Septiembre del 2009, desde: <http://www.empresa-de-exito.com/definicion-de-estres.html>
- Del Hoyo Delgado, M. A. (1997). *Estrés laboral*. Madrid: INSHT.
- Desencadenantes del estrés laboral*. Extraído el 15 de Septiembre del 2009, desde: <http://www.construccion.uniovi.es/ergonomia/congresos/2005/psicosociologia/estres.pdf>

*El Desempeño Laboral en el Departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria.* Extraído el 3 de Octubre del 2009, desde:  
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>

*El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo.* Extraído el 10 de Septiembre del 2009, desde:  
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-del-estres-laboral-como-prevenirlo.htm>

*Estrés laboral.* Extraído el 25 de Septiembre del 2009, desde:  
[http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)

*Estrés laboral.* Extraído el 25 de Septiembre del 2009, desde: <http://www.oadl.dip-caceres.org/GuiaLUCES/es/Contenidos/Capitulo07.htm>

*Estrés laboral.* Extraído el 25 de Septiembre del 2009, desde:  
[http://www.depression.psicomag.com/test\\_estres\\_laboral.php](http://www.depression.psicomag.com/test_estres_laboral.php)

*Estrés.* Extraído el 11 de Septiembre del 2009, desde:  
<http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>

Flórez, J. A. (1994). *Síndrome de “estar quemado”*. Barcelona: Edika Med.

Gitlow, H., y Shelly, G. (1987). *Como mejorar la calidad y la productividad con el Método Deming*. Colombia: Grupo Editorial Norma.

Ivancevich, J. (1985). *Estrés y Trabajo una perspectiva Gerencial*. Mexico: Trillas.

Labrador, F. (1996). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Grupo Correo de Comunicación.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Roca. S.A.

Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés*. España: SAFELIZ, S.L.

Nash, M. (1989). *Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano*. Colombia: Norma.

Neidbardt, J., Weinstein, M. y Rotert, F. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. España: Deusto.

Paterson, R.J., y Folkman, S. (1984). *The stress response and parameters of stressful situations*. Springer.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: UDEMA S. A.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. España: UDEMA S. A.

Quick, J. C., y Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw Hill

Rodríguez, J. (2001). *El factor humano en la empresa*. España: Deusto

Santos, J. A. (2006). *Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades*. San Salvador: Acción Consultores

Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.

Strauss, S. (1981). *Personal, Problemas Humanos de la Administración*. España: Prontice-Hall Inc.

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Vidal, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pramide.

# APÉNDICE

## APÉNDICE

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

La finalidad de este cuestionario es identificar el impacto que tiene el estrés laboral sobre el desempeño en el trabajo.

Es importante que tú contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera.

No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial.

Agradezco de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 10 minutos).

### DATOS GENERALES

Favor de marcar con una “X” la letra que lo describa

- 1.- Mi género es: **A)** Masculino **B)** Femenino
- 2.- Mi edad es entre: **A)** 20-29 **B)** 30-39 **C)** 40-49 **D)** más de 50
- 3.- Soy: **A)** Soltero **B)** Casado **C)** Divorciado **D)** Viudo **E)** Unión libre
- 4.- Mi puesto es: **A)** Operador **B)** Ingeniería **C)** Jefatura **D)** Gerencia **E)** Otro\_\_\_\_\_.
- 5.- Mi nivel de estudio es: **A)** Secundaria **B)** Bachillerato y/o Técnico **C)** Licenciatura **D)** Posgrado
- 6.- Mis dependientes económicos son: **A)** Ninguno **B)** 1 a 3 **C)** 4 a 6 **D)** 7 a 9 **E)** > 9
- 7.- Mi turno de trabajo es: **A)** 1ro. **B)** 2do. **C)** 3ro. **D)** Rotación de turno **E)** Mixto
- 8.- Horas trabajadas a la semana: **A)** 40-50 hrs. **B)** 51-60 hrs. **C)** más de 60.
- 9.- Mi nivel económico es: **A)** Muy bajo **B)** Bajo **C)** Medio **D)** Alto **E)** Muy alto

### INSTRUCCIONES

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

A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una “X” la opción, que **en general**, mejor refleje su situación.

#### EJEMPLO:

PREGUNTAS						
1	El trabajo me aleja de la familia	A	B	<input checked="" type="checkbox"/>	D	E

#### CUESTIONARIO:

A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

#### PREGUNTAS

1	Me siento seguro y estable en mi empleo	A	B	C	D	E
2	Considero que se reconoce mi desempeño en el trabajo que realizo	A	B	C	D	E
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	A	B	C	D	E
4	Me siento frustrado en mi trabajo	A	B	C	D	E
5	Creo que cuando mi desempeño mejore mejorara mi salario	A	B	C	D	E
6	Mi trabajo es una fuente que me genera estrés	A	B	C	D	E
7	Suelo a estar de mal humor	A	B	C	D	E
8	Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mi	A	B	C	D	E
9	Me preocupo por el trabajo aun cuando estoy en casa	A	B	C	D	E
10	Recibo retroalimentación constructiva de mi supervisor	A	B	C	D	E
11	Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	A	B	C	D	E
12	El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción	A	B	C	D	E

13	Me siento satisfecho con el desempeño de mi trabajo	A	B	C	D	E
14	Creo que estoy trabajando demasiado	A	B	C	D	E
15	Trabajar directamente con personas me producen estrés	A	B	C	D	E
16	Creo que podría hacer mejor mi trabajo que como lo hago actualmente	A	B	C	D	E
17	Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	A	B	C	D	E
18	Me llevo bien con mis compañeros	A	B	C	D	E
19	Tengo problemas de respiración, pulso o digestión	A	B	C	D	E
20	Deseo otro empleo, en lugar del actual	A	B	C	D	E

**Gracias por tu cooperación !!!**