

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN CUERPO DE
VENTAS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA Y
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PARA
LA CONSTRUCCIÓN**

PRESENTA

LIC. HERNANDO ÁLVAREZ CANTÚ

**PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN EN
PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

MARZO, 2016

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN CUERPO DE VENTAS
DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA Y DISTRIBUCIÓN DE
PRODUCTOS PARA LA CONSTRUCCIÓN**

**PRESENTA
LIC. HERNANDO ÁLVAREZ CANTÚ**

**PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN EN
PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**Miriam Cristina Decanini Cepeda
Dirección**

**Álvaro Ascary Aguillón Ramírez
Revisor**

**José Armando Peña Moreno
Revisor**

AGRADECIMIENTOS

Siempre he creído que el “saber” es el recurso más importante con el que contamos los seres humanos. El desarrollo del conocimiento a través de la formación académica es el camino que debemos mantener en seguimiento continuo, siempre enfocados en el principio básico de nuestro paso por este mundo, Trascender.

Agradezco a mis maestros del programa MPLO en especial a:

Mtra. Maria Eugenia González de quien aprendí paciencia y determinación para llevar a cabo mis tareas con mayor calidad.

Al Dr. Álvaro Ascary Aguillón quien me inculco el gusto por la investigación y siempre pensar más allá de lo evidente para llevar a cabo un análisis más completo.

Al Dr. Jose Armando Peña por su incondicional apoyo y motivación a la constancia en el logro de mis objetivos y por su entereza como director de la facultad de psicología.

Agradezco infinitamente a la vida por haberme puesto una familia y amigos que serán compañeros de vida siempre y de quienes aprendo constantemente.

A mi madre la Sra. Elda Cantú por su apoyo y consejos en el momento en que necesite de ellos.

A mi mejor amigo Eugenio Pargas de quien hasta el día de hoy continuo aprendiendo y por haberme motivado a iniciar esta maestría. Gracias.

A mis hermanos, amigos, compañeros y a las personas que ya no están en este mundo pero que formaron parte de este camino. Gracias a todos.

ÍNDICE

Resumen.....	3
Capítulo 1: Introducción.....	4
Concepción de la idea a investigar.	
Justificación de la investigación.	
Planteamiento del problema de investigación.	
Objetivo general.	
Objetivos específicos de la investigación.	
Capítulo 2: Marco Teórico.....	6
Capítulo 3: Metodología.....	17
3.1 Diseño:	
3.2 Operacionalización de variables	
3.3 Participantes:	
3.4 Escenario o ambiente	
3.5 Procedimiento	
Capítulo 4: Propuesta de Trabajo.....	18
4.1 Planeación Operativa (PIA/MPLO 2016)	
Capítulo 5: Conclusiones.....	20
Referencias.....	21

RESUMEN

En la actualidad el estrés laboral se encuentra entre las principales causas para un mal clima laboral y por supuesto una merma en el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, por ello resulta de vital importancia el resaltar los efectos que esto conlleva en el día a día en el ambiente empresarial.

Existen diferentes tipos de estrés de los cuales se desglosan diferentes factores que intervienen y por supuesto las diferentes técnicas o formas de contrarrestar sus efectos en el trabajo, manteniendo siempre la creencia de que el mantener un correcto desempeño de las funciones favorece el compromiso y el crecimiento de los empleados.

Con base a lo anterior se realiza esta investigación para conocer las causas del bajo desempeño del cuerpo de ventas de la empresa citada las cuales van enfocadas al estrés que se maneja debido a las altas exigencias por parte de la dirección y a las diferentes formas de trabajo en las distintas zonas del país en donde aplican dichas funciones.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

Un ejemplo clásico de estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición

continúa a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado.

Según las estadísticas más recientes, México encabeza la lista de países con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

El origen de la palabra no es muy claro, sin embargo Melgosa (2008) dice lo siguiente: “El término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress, esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que a su vez provenía del francés antiguo *destresse* (‘estar bajo estrechez’ u ‘opresión’), Por lo tanto según Fontana, (1995), en términos de su origen, tiene que ver con la constricción u opresión de algún tipo, citado en Bravo, Valadez y Vaquero (2012).

El concepto de estrés lo introdujo Hans Selye en 1950, fue un científico e investigador veneciano (1907-1982), quien presentó en la Universidad de Montreal una investigación titulada: “Estrés: Un estudio sobre la ansiedad”. En este trabajo explicó que el estrés es el conjunto de cambios psicofisiológicos, también conocido como “Síndrome General de Adaptación”, mismo que se produce en las personas ante determinados estímulos internos o externos, lo que las lleva a reaccionar con tensión y se mantienen en un estado de alerta. Si se prolonga dicho estado, surgen síntomas de malestar que afectan la salud. Selye, definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante” (Ramos, 1999 en Bravo, Valadez y Vaquero 2012). “Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual es este campo”. (Ivancevich, J., y Matteson M, 1989 en García, J. 2013). El Estrés Laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés, (Tello, 2001).

Existen múltiples causas externas al profesional, una de ellas el propio ejercicio de la Medicina que incluso en las mejores condiciones es en sí mismo generador de estrés porque siempre existe confrontación con el

dolor y la muerte, relaciones conflictivas en ambiente de ansiedad, cambios organizativos y conflictos intergrupales, expectativas sociales siempre cambiantes, incertidumbre en los resultados, y resultados no esperados o no deseados en algunas ocasiones (Otero, 2006). Cohen, (1983), señala que el estrés laboral se refiere a una relación particular entre la persona y el medio ambiente caracterizado por un conjunto de emociones, sentimientos, pensamientos y dificultades que experimenta el individuo como resultado de la evaluación que realiza sobre la percepción de las demandas y exigencias laborales y de su capacidad para afrontar y atender dichas demandas.

Dentro de esta concepción, el estrés se diferencia principalmente de otros estados por su especificidad, está determinado por circunstancias amenazantes particulares del medio ambiente y de su propia percepción; es una condición con límites temporales que afectan al individuo, ya que existen factores ambientales generadores de estrés como son el aspecto de la organización del trabajo, tareas y actividades del trabajador, así como el desempeño personal en el trabajo y relaciones laborales. La percepción del estrés laboral, puede ser influida por tres posibles factores que la generan: el entorno social y laboral, la manera como la persona percibe el entorno y la percepción de los propios recursos de la persona para enfrentar las demandas. Los factores ambientales y la percepción que el sujeto tenga de las demandas en el trabajo y la falta de recursos para enfrentar dichas demandas son elementos desencadenantes del estrés laboral (Cohen, et. al., 1983). Dentro de la literatura científica moderna, la palabra estrés tiene, al menos, 3 significados distintivos. El primero se refiere a cualquier evento o estímulo ambiental que ocasiona tensión a la persona; lo que lo sugiere como agente externo. En el segundo implica una respuesta subjetiva; es decir, que es producto de un estado mental interno de tensión o ansiedad. Por último implica la reacción física del cuerpo ante una demanda del ambiente (Rice, 1999, citado en Bravo, Valadez y Vaquero, 2012).

Continuando con las definiciones sobre el estrés, Richard Lazarus (1966), define al estrés “como un proceso sostenido en el tiempo, en donde

de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos que él cuenta para hacer frente a dicha situación”, Lazarus también define el estrés como una percepción de amenaza, daño o peligro de un evento externo ó interno, que sobrepasa nuestros recursos y perturba nuestro bienestar. Idalberto Chiavenato (2004), lo define de la siguiente manera: “conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de las personas frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente”. Por su parte Daft, (2007 citado en García, J. 2013).), indica que: “El estrés es la respuesta fisiológica y emocional de un individuo a un estímulo que ejerce demandas físicas o sociológicas sobre él y que crea incertidumbre y una falta de control personal cuando algún resultado importante está en riesgo”. Lourdes Munch (2010), establece: “El estrés es una respuesta adaptativa condicionada por las diferentes individualidades, que es consecuencia de un suceso del entorno que impone excesivas exigencias psicológicas o físicas”.

La Organización Mundial de la Salud, define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. A causa de las alteraciones que genera el estrés en la persona, podemos entender este concepto como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas. De acuerdo a Melgosa (2008), “cualquier análisis del estrés mostrará que en general, existen dos fuentes que lo producen. En primer lugar, están los agentes estresantes que vienen de las circunstancias exteriores del ambiente, del trabajo, de la familia, de los estudios, etc. En segundo lugar, tenemos el estrés producido por uno mismo, es decir, por el modo que cada cual tiene de solucionar los problemas, de su propia personalidad, de su temperamento o de su autodisciplina; en definitiva, de la salud física y mental con que cada cual cuenta”.

El origen del estrés puede considerarse como de naturaleza interna o externa, y los agentes estresores se pueden categorizar de la siguiente forma:

1. El agente que produce el estrés proviene generalmente del ambiente natural y de las personas que nos rodean, p.ej.: contaminantes múltiples, tabaco, drogas, violencia, tráfico vehicular, robos, etc. En estos casos el agente es exógeno.
2. El estrés también puede ser endógeno, es decir, se puede generar en el interior de la persona. En el caso del miedo que resulta de la acción del estresor más frecuente y universal: la amenaza por su potencial de poner en riesgo la integridad física y mental de la persona. Sin embargo, los estresores también se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Estresores físicos: son las condiciones que afectan nuestro cuerpo, como son el calor y el frío, el ruido, las malas condiciones de trabajo y equipo, la contaminación, el fuego, el ejercicio prolongado, la violencia, la enfermedad propia.
- Estresores psicológicos: son amenazas atribuidas a la reacción interna de la persona, pensamientos, sentimientos y preocupaciones, son subjetivas e involucran interpretación.
- Estresores psicosociales: son los estresores que provienen de las relaciones sociales, generalmente por aislamiento o exceso de contacto (hacinamiento).

Existen diferentes situaciones que nos pueden provocar estrés como las que se citan a continuación:

- los problemas familiares.
- El bloqueo de los intereses.
- Tener que dar solución a varios problemas a la vez.
- Problemas de salud, propios o en la familia, principalmente de los hijos.

- La muerte de un cónyuge o la de un ser querido.
- Sostener una relación de pareja con desamor o con celos.
- Hablar en público.
- Problemas con el ambiente laboral.
- Presiones de grupo o de la sociedad.
- La pérdida del empleo.
- Trabajo agotador y sin descanso.
- Cambio de situación económica.
- Imprevistos que no permiten terminar con lo programado.
- Incertidumbre ante el futuro.
- La dificultad para relacionarse y hacerse de amistades.
- La falta de preparación para enfrentar la vida y un buen desempeño en el trabajo.
- La incapacidad para cumplir ciertas metas.

Es importante identificar y conocer los diferentes tipos de estrés, ya que existe la creencia de que este siempre es de carácter maligno, sin embargo esto no es así ya que como señala Acosta (2011), “el estrés es un proceso natural, que puede resultar positivo si se le conoce y si se sabe gestionar”. En realidad se trata de un maravilloso mecanismo para la supervivencia del ser humano, que en ocasiones funciona de forma muy útil y oportuna, sin embargo, cuando es desviada esta función inicial, se puede convertir en nuestro peor enemigo, afectando a nuestro cuerpo, a nuestra mente y a nuestro comportamiento.

Eustres: Acosta (2011), expone que Hans Selye, en su obra *Stress without distrés*, “señala que es necesaria una determinada cantidad de estrés, que llamo eustrés, para conseguir un rendimiento estable. Y para sentirse feliz con el trabajo”. Dicho de otra forma, eustrés o estrés positivo: es un mecanismo normal que se activa automáticamente frente a un problema percibido claramente e interpretado con verdadera rapidez, tomándose una decisión inmediatamente. Una vez resuelto el problema, el organismo vuelve a su normal funcionamiento, recuperando su equilibrio. El estrés positivo es capaz de llenar nuestra vida de energía y vigor, de permitirnos experimentar la existencia como el mejor de los regalos, permitiendo una activación de todos nuestros sistemas de forma que sus procesos se lleven a cabo de la forma más armoniosa posible dando por resultado una vida saludable y sublime.

Distres: Acerca del distrés, Barrios (2014) comenta lo siguiente: “Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se puede provocar infartos por exceso de júbilo.

Modelo de estrés y *coping* (afrontamiento), desarrollado por Richard Lazarus y Susan Folkman en 1984. En este modelo se considera que la

interacción entre la persona y su entorno, se deriva como un fenómeno psicológico el estrés, al cual lo consideran como un proceso interno, mental, subjetivo e ideográfico, desde una perspectiva cognitiva e individual. En este proceso se pone especial énfasis a las estrategias de afrontamiento que se basan en los esfuerzos cognitivos y conductuales que se utilizan para el control de las demandas específicas externas o internas que la persona considera que supera los recursos con que cuenta. Dentro de las estrategias se consideran dos grandes tipos: El primer tipo son las que se centran en el problema y el segundo tipo se centran en la emoción.

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. A continuación se analiza cada uno de ellos. El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable. Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "mucho energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad.

Respecto a la Tipología y Estrés, menciona Melgosa (2008), que en los años cincuenta, los célebres cardiólogos Meyer Friedman y Ray Rosenman, establecieron la distinción entre dos tipos de personalidad que se analizan a continuación:

La personalidad "Tipo A" propensa a los problemas cardíacos descrita por los cardiólogos, es similar a un caso extremo de estrés agudo episódico. Las personas con personalidad Tipo A tienen un "impulso de competencia excesivo, agresividad, impaciencia y un sentido agobiador de la urgencia". Además, existe una forma de hostilidad sin razón aparente, pero bien racionalizada, y casi siempre una inseguridad profundamente arraigada. Dichas características de personalidad parecerían crear episodios frecuentes de estrés agudo para las personalidades Tipo A. Friedman y Rosenman descubrieron que es más probable que las personalidades Tipo A desarrollen enfermedades coronarias que las personalidades Tipo B, que muestran un patrón de conducta opuesto.

Otra forma de estrés agudo episódico surge de la preocupación incesante. Los "doña o don angustias" ven el desastre a la vuelta de la esquina y prevén con pesimismo una catástrofe en cada situación. El mundo es un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder. Los que ven todo mal también tienden a agitarse demasiado y a estar tensos, pero están más ansiosos y deprimidos que enojados y hostiles. Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales

en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

La vida dentro y fuera de las organizaciones empresariales es cada vez más compleja y sus integrantes deben actuar ante la velocidad de los cambios.

Se puede decir que el trabajo es una de las actividades que más influyen en la vida de las personas, ya que una gran parte de la misma se dedica al desempeño de una actividad laboral. López (2005, citado en Valadez, Bravo y Vaquero, 2012), calculó que una persona que trabaja alrededor de ocho horas diarias ocupa un aproximado de 2000 horas al

año, lo cual junto con el tiempo de transporte y arreglo personal, representa un total de diez horas al día en promedio.

Asimismo el trabajo sabemos que es fuente de satisfactores ya que cubre diversas necesidades de las personas entre las que se pueden mencionar la remuneración económica, la satisfacción, la motivación, la realización individual y la ampliación de las redes sociales, entre otras, estas mismas pueden volverse en conflictos ó estrés para algunas personas.

El estrés implica un estado de activación de nuestro organismo para afrontar las exigencias de la vida. Cuando estas exigencias se refieren al ámbito del trabajo, se habla de estrés laboral ó también denominado **Síndrome de Burnout**. El trabajador se siente desbordado al percibir un desequilibrio entre las exigencias del medio y su capacidad para dar respuesta a la situación.

Existen dos tipos de estrés laboral en función de la duración y el alcance de las situaciones o factores estresantes. Sin embargo, es importante subrayar que no todos los tipos de estrés afectan por igual a los trabajadores, de esta forma, nos encontraremos con factores que generan estrés en unas personas y a otras casi no las afectan.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

Descriptiva

3.2 Variables

VD: Conflictos Conductuales en el equipo de ventas, bajo rendimiento.

VI: Estrés Laboral.

3.3 Participantes

Participaron en el estudio un total de 12 Gerentes regionales de Ventas y 218 empleados del área de ventas a nivel nacional.

3.4 Escenario

Plantas Industriales, oficinas de la organización.

3.5 Procedimiento

- Solicitud de aplicación a la empresa
- Reunión de Información acerca del plan
- Entrevistas y aplicación de encuestas
- Análisis de Información
- Entrega de diagnóstico y exposición de plan de acción.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE TRABAJO

<ul style="list-style-type: none"> Nombre del Proyecto: Diagnostico de Estrés Laboral dentro del Departamento de Ventas Nacional en Empresa dedicada al ramo eléctrico y de construcción. 				
<ul style="list-style-type: none"> Contextualización: Es una empresa completamente familiar dedicada a la producción y comercialización de productos enfocados al ramo eléctrico y de construcción. Cuenta con un cuerpo de ventas que consta de 230 empleados. Dentro de los intereses de la organización es que sus empleados mantengan un nivel optimo de logro en los aspectos más importantes de su vida, interesándose especialmente en mantener cierto nivel de satisfacción en la posición que desempeña para la empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> Definir problemática: El equipo de ventas nacional reporta conflictos y mala praxis hacia el interior del grupo, al parecer ocasionado por altos niveles de estrés por lo cual se busca contar con un diagnostico. 		
Metas: <ul style="list-style-type: none"> Conocer los factores que participan en el desarrollo del estrés en el cuerpo de ventas. Establecer una propuesta para el manejo de la problemática a la empresa diagnosticada. 		Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> Conocer la percepción de los empleados acerca del estrés laboral dentro del departamento de ventas. Identificar la frecuencia percibida por el equipo de ventas sobre los factores que intervienen en el estrés laboral. Presentar una alternativa de solución para el manejo y/o disminución del estrés en el equipo de ventas. 		
Desarrollo de estrategia:				
Etapas	Acción	Indicador	Cronograma	Evidencia
Sensibilización	Junta con el Equipo de Ventas	100%	1 día	Lista de asistencia
Diagnostico	Entrevistas Gerenciales. Aplicación de	50%	1 semana	Resumen de Entrevistas. Encuestas

	cuestionario.	50%		aplicadas.
Resultados	Vaciar e Interpretar los resultados obtenidos en aplicación.	100%	1 semana	Documento con la información grafica sobre los resultados obtenidos.
Plan de Seguimiento				
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar plan anti estrés de consejería aplicado al cuerpo de ventas de las diferentes regiones identificadas como criticas. - Estandarizar proceso y perfiles de quienes participan en el departamento de ventas en las diferentes regionales del país. - Aplicar cada seis meses la encuesta de diagnostico de estrés laboral al cuerpo de ventas para confirmar efectividad y/o modificar estrategias. <p style="text-align: center;">-</p>				

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mi aprendizaje

En este estudio tuve la oportunidad de conocer los diferentes tipos de estrés, los factores que influyen en el desarrollo del mismo, pero sobre todo el impacto que esto genera en el desempeño de los empleados para el correcto ejercicio de sus funciones en determinada empresa.

Es importante considerar el ambiente en el cual el empleado esta desempeñándose, su línea de seguimiento, las relaciones y las exigencias que el puesto ocupado conlleva. El estrés laboral ocupa un lugar de especial interés para las organizaciones ya que es ahí donde radical el control del clima laboral, las relaciones interpersonales y el fomentar siempre un ambiente armonioso dentro de la organización debe ser siempre parte del cuerpo y cultura de la empresa.

REFERENCIAS

Aguilar, A. (2010) ¡ Alto al estrés en el trabajo ¡ Las claves para evitarlo y ser más productivo. Edit. Editores Mexicanos Unidos. 1ª edición.

Acosta, J. (2011) Gestión del Estrés “Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho”. Profit Editorial, Barcelona, España.

Aliza, S. (2011) Lo que debes saber sobre la depresión, el estrés, y la ansiedad . Recuperado 12-nov-2013 en: Vida y Salud Media Group, Inc. Todos los derechos reservados

Baena, G. Manual para elaborar trabajos de investigación documental. Editores Mexicanos Unidos.

Bosch, C. La técnica de investigación documental. Editorial

Trillas Brunet, L “El clima de trabajo en las organizaciones”.

Definición,

Cesco, P. (2007) Los seis tipos de Estrés. Recuperado el 22-oct-2013 en: www.estres-bienestar.com

Choliz, M. (2005) Técnicas para el control de la Activación en:

www.es/=choliz Comportamiento Organizacional – *Gordon, Judith R.* –

Prentice Hall – 1997

Chiavenato, I. (2004) Gestión del Talento Humano. 1ª Edición, Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Desarrollo Organizacional – *Guizar, Montufar* – Editorial Mc Graw Hill – 1992

García, F. (2004) La tesis y el trabajo de tesis: Recomendaciones Metodológicas para la elaboración de los trabajos de Tesis. Editorial, Limusa. México.

García, J. (2013), El Estrés Laboral. Ediciones Fiscales ISEF. México.

George, M. (1999) Aprender a relajarse. Ediciones Oniro, S.A. Barcelona, España. Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012) Estrés Organizacional. Editorial Trillas. México.

Juárez, A., y Ramírez, J. (2005) Estrés Psicosocial en el trabajo Editorial @ campus.iztacala.unam.mx, Los Reyes Iztacala, México.

Mansilla, F., y Favieres, A. (2014), “El estrés laboral y su prevención”., en http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php