



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
CAJEROS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA UBICADA EN
NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Anderson Hernández

Autoras:

Hernández Gabriela
Páez María
Peña Mirna

Bárbula, 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
CAJEROS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA UBICADA EN
NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO**

Tutor: Hernández Anderson

Línea de investigación: Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo

Autoras:

Hernández Gabriela

Páez María

Peña Mirna

Trabajo de Grado presentado para optar por el título de Licenciadas en Relaciones
Industriales.

Valencia, Abril 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS CAJEROS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA UBICADA EN NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO

Tutor:
Anderson Hernández

Aceptado por la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuelas de Relaciones Industriales

Por: Anderson Hernández

C.I 16.947.698

Valencia, Abril 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



APROBACION DEL TUTOR

Por medio de la presente se hace constar que el Trabajo de Grado bajo el título: **“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS CAJEROS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA UBICADA EN NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO”** presentado por las bachilleres Hernández Gabriela, titular de la Cédula de Identidad N° 18.976.644; María Fernanda Páez, titular de la Cédula de Identidad N° 18.346.660; Mirna Peña, titular de la Cédula de Identidad N° 12.319.756 cumple con los requisitos de forma y fondo que le sirve como credencial de mérito, para optar al Título de: Licenciadas en Relaciones Industriales. Profesor.

Prof. Anderson Hernández

C.I 16.947.698

Valencia, Abril 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



MODIFICACION DE TITULO

Cumplo con informarle al consejo de Escuela de Relaciones Industriales, la modificación de título de este trabajo especial de grado el cual se titula: **“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS CAJEROS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA UBICADA EN NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO”**

Título anterior: **“INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA FARMACEUTICA UBICADA EN NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO”**

Autoras: Hernández Gabriela, Páez María, Peña Mirna

Prof. Anderson Hernández

C.I 16.947.698

Valencia, Abril 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
CAJEROS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA UBICADA EN
NAGUANAGUA- ESTADO CARABOBO”**

Autoras: Hernández Gabriela, Páez María, Peña Mirna.

Tutor: Hernández Anderson.

Fecha: Abril, 2016

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los cajeros de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua - estado Carabobo. Su relevancia se manifiesta desde un interés colectivo en función de promover un aprendizaje individual y social, sobre la actuación de los cajeros dentro de su ambiente laboral. Metodológicamente, se enmarcó en una investigación de campo descriptiva, apoyada en una revisión bibliográfica y documental, donde se expresa el análisis de la situación real y la recaudación de datos a través del trabajo de campo en función de los objetivos previstos. La muestra seleccionada para la investigación estuvo constituida por 10 cajeros, que representa el universo del estudio. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario denominado Inventario de Sintomatología del Estrés constituido por 30 preguntas. Entre las conclusiones más relevantes del estudio nos encontramos que, los cajeros de la empresa farmacéutica presentan un nivel alto de estrés relacionados con la respuesta física y mental, el estrés parte de una respuesta fisiológica y psicológica también afecta el rendimiento y tiene consecuencias desfavorables para la salud, su entorno familiar y por ende para la organización. Finalmente se sugieren las recomendaciones derivadas del estudio, entre las cuales se encuentra que el manejo del estrés laboral engloba todas aquellas actividades que deben realizarse para mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.

Palabras claves: Estrés, estrés laboral, desempeño, rendimiento.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**“INFLUENCE OF WORK STRESS IN THE PERFORMANCE OF THE
CASHIERS OF A PHARMACEUTICAL COMPANY LOCATED IN
NAGUANAGUA-CARABOBO STATE.”**

Authors: Hernández Gabriela, Páez María, Peña Mirna.

Tutor: Hernández Anderson.

Date: March, 2016

SUMMARY

The research has as overall objective to analyze the influence of work stress in the performance of the cashiers of a pharmaceutical company located in Naguanagua-Carabobo state. Its relevance is demonstrated from a collective interest to promote individual and social learning, on the performance of the cashiers within their working environment. Methodologically, it was framed in a descriptive field research, supported by a bibliographic and documental review, where the analysis of the actual situation and the collection of data are shown through field work according to the given objectives. The selected research sample consisted of 10 cashiers, which represents the study universe. For data collection it was used the survey technique and as the instrument a questionnaire called “Stress Symptoms Inventory” composed by 30 questions. Among the most important findings of the study it was found that cashiers of the pharmaceutical company have a high level of stress related to physical and mental response, stress comes from a physiological and psychological response that also affects performance and has adverse consequences on health and family environment, and the refore for the organization. Finally the recommendations from the study are suggested. Work stress management encompasses all activities to be performed to keep under control the stress in the workplace, as well as those that help us to minimize the impact on our body.

Keywords: Stress, work stress, performance, efficiency.

DEDICATORIA

A Dios, por darnos salud para culminar nuestros estudios y llenarnos de valor y fortaleza en estos momentos difíciles y mantenernos positiva para afrontar las barreras y obstáculo que nos coloca la vida.

A nuestros padres, por todo su apoyo y colaboración a lo largo de nuestra vida. ¡Gracias por ayudarnos a conseguir el éxito!

A nuestros hermanos, por escucharnos, estar a nuestro lado y darnos una palabra de aliento en los momentos difíciles, gracias por ayudarnos alcanzar esta meta.

A la familia, por estar siempre presente en los momentos más difíciles por el apoyo y cariño prestado que contribuyeron a terminar nuestros estudios y muchas metas trazadas.

Al Personal de la empresa farmacéutica, por haber contribuido en la realización de este trabajo, brindando todo su apoyo y colaboración.

A mis amigas, por todos esos momentos agradables el aprecio y amistad demostrada en todo momento.

Hernández Gabriela, Páez María, Peña Mirna

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por habernos dado la dicha de la vida, por brindarnos un hogar lleno de unión y cariño. Además por llenarnos con salud, fuerza, serenidad, constancia, sabiduría hacia un camino lleno de éxitos.

A nuestros padres, unos seres maravillosos que queremos mucho, gracias por habernos dado la vida y tener la dicha de estar a su lado, en todo momento y más cuando los necesitábamos y por darnos todo lo necesario para estar donde estamos.

A nuestra familia, por estar pendiente de nosotras en todo momento, en aquellos momentos en que quisimos flaquear y nos dieron una palabra de aliento, gracias por su granito de arena para hacernos de este sueño una realidad.

A mi hija, por su cariño por estar en los momentos más importante de mi vida, y por ser la inspiración para seguir adelante.

A nuestros novios, Luis Oswaldo y Luis José por habernos ayudado y no dejarnos desvanecer en tan grandiosa lucha, a su lado fue una experiencia maravillosa.

A la Dra. Betsy Bolívar de Inojosa, por ofrecernos sus conocimientos y ayuda incondicional, eres un ser Especial en quien encontramos una mano tendida para lograr esta meta propuesta, Gracias. Dios te de vida y sabiduría para que sigas brindando tu apoyo a quien lo necesite.

A nuestro tutor, profesor Anderson Hernández, por su valiosa colaboración y apoyo en el desarrollo de este trabajo.

Hernández Gabriela, Páez María, Peña Mirna

INDICE.

	Pág.
RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTOS	ix
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I	17
EL PROBLEMA.....	17
Planteamiento del Problema	17
Objetivos de la Investigación	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos.....	23
Justificación de la Investigación	23
CAPÍTULO II	26
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	26
Antecedentes de la Investigación	26
Bases teóricas	29
Teoría del comportamiento de la administración	29
Teoría de Maslow	30
El estrés	34
El estrés, su clasificación	35
Estrés laboral	37
Relación del estrés con el trabajo	39
Síntomas del estrés laboral	40
Principales efectos del estrés laboral	41
Efectos del estrés laboral sobre la salud	46
Efectos del estrés laboral sobre la vida personal	48
Consecuencias del estrés laboral sobre la organización	49
Prevención y manejo del estrés laboral	50

Desempeño laboral	51
Las características del desempeño laboral	51
Variables del desempeño laboral	55
Evaluación de desempeño	56
CAPÍTULO III	58
MARCO METODOLÓGICO	58
Naturaleza de la investigación	58
Estrategia metodológica	59
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
Descripción del instrumento	64
Población y muestra	64
Validez y confiabilidad	65
Análisis de los resultados	66
CAPITULO IV	67
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	67
Metodología de análisis	67
Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento	69
1. Condiciones fisiológicas	69
Análisis e interpretación.....	70
2. Condiciones físicas	72
Análisis e interpretación.....	73
3.- Condiciones psicológicas.....	75
Análisis e interpretación.....	76
4.-Efectos sobre la salud	77
Análisis e interpretación.....	78
5.- Efectos sobre la vida personal	81
Análisis e interpretación.....	82
Conclusiones	83
Recomendaciones	86
ANEXO	95

Anexo A.....	96
--------------	----

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.	Pág.
1. Cuadro técnico metodológico.....	61
2. Resultado de análisis de fiabilidad.....	66
3. Condiciones fisiológicas.....	69
4. Condiciones físicas.....	72
5. Condiciones psicológicas.....	75
6. Efectos sobre la salud.....	77
7. Efectos sobre la vida personal.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.	Pág.
1. Condiciones fisiológicas.....	69
2. Condiciones físicas.....	72
3. Condiciones psicológicos.....	75
4. Efectos sobre la salud.....	78
5. Efectos sobre la vida personal.....	81

INTRODUCCIÓN.

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud. No obstante, a veces el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida.

De forma coloquial se habla de estrés para referirse a experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

Una definición que tiene gran aceptación es la siguiente y que tal vez ofrezca una información que nos permita identificar al estrés psicosocial, es la de Mc Grath (1970:12) "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

El estrés es una condición que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo. El hecho de que gran parte de las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden convertirse en fuentes de estrés, hace que merezca especial atención este ámbito.

Aunque el estrés es un problema que se da individualmente, cuando se habla de que existe estrés en una empresa se están refiriendo a que un número importante de trabajadores está sometido a estrés y a que este trastorno está siendo originado por las condiciones que se dan en el ámbito de esa empresa.

Según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos

Sociales (1997:20), desde una perspectiva integradora, se define como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

La presente investigación, conceptualiza los diferentes elementos estresores que se manifiestan dentro del desempeño laboral de los individuos objeto de estudio (Cajeros de la empresa farmacéutica, ubicada en Naguanagua estado Carabobo), precisando las características y dinámicas del ámbito laboral de las cuales están sujetos los cajeros.

De allí pues, que para llevar a cabo el estudio, el mismo se estructuró en cuatro capítulos descritos a continuación:

En el Capítulo uno, titulado el problema, contiene el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y justificación, a través del cual se muestra la perspectiva correspondiente a la situación de estudio.

Seguidamente en el Marco Teórico, que es el capítulo dos se encuentra los antecedentes de la investigación, los referentes teórico y las bases teóricas.

También se puede mencionar que el Capítulo tres, titulado Marco Metodológico, está compuesto por el tipo de investigación, estrategia metodológica, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y las técnicas de análisis de datos.

En el siguiente, que corresponde al capítulo cuatro, se enuncia el Análisis e Interpretación de los Resultados, las conclusiones y recomendaciones, con base en los resultados obtenidos a través del instrumento y finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

ELPROBLEMA

Planteamiento del Problema

El impulso de la vida actual implica el cumplimiento de actividades y logro de objetivos que impactan a nivel social y psicológico en las personas, afectando el sistema canalizador del organismo del ser humano, que se ubica siempre en una amenaza que disminuye el descanso y compensación orgánica para que exista un equilibrio psicológico en el individuo.

A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre las condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por las experiencias laborales, que va asociada por consecuencias negativas. La Comisión Europea (2000), define el estrés como la respuesta fisiológica y psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo.

Sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Pero a partir de esta toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar la importancia que presenta (y las pérdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano y falta de voluntad, entre otros.

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las partes más importantes está relacionada con el desarrollo de su trabajo. En general, el individuo tiene una gran capacidad de adaptación, que ante ciertas circunstancias lo obliga a realizar un gran esfuerzo para el cual el sujeto no está preparado, que finalmente se manifiesta tanto individualmente como en la organización.

Los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas, como se ha dicho, varían con las características individuales, teniendo diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes. Así, muchos investigadores se han interesado en estudiar la conducta humana a nivel empresarial, describiendo cómo influye en el trabajo y en la productividad del mismo. El patrón laboral actual exige tener una adaptación adecuada al trabajo, que alcance las expectativas de los empresarios, para conseguir con ello el logro de un alto nivel de productividad.

Se pudo detectar después de haber realizado una observación en el objeto de estudio durante 4 meses consecutivos que el personal que trabaja como cajero en las empresas farmacéutica por naturaleza es sujeto de situaciones de estrés debido, a la escasa autonomía de los trabajadores, la indefinición de las tareas, a la elevada tensión que se somete por largas horas de trabajo y la falta de apoyo de los superiores, haciendo de estos trabajadores un blanco factible para el estrés laboral.

En lo concerniente a los patrones de conducta, observaciones realizadas por Prince (1982), llevaron a definirlo como las preposiciones de determinados sujetos en cuanto a sus actitudes y el modo de afrontar situaciones condicionales por la escala de valores en uso en una sociedad determinada. Así, el patrón de conducta de un sujeto reúne rasgos de personalidad, actitudes creencias, conducta manifiesta y una determinada activación psicofisiológica.

En la actualidad existe tanta inestabilidad laboral producida entre otras cosas por la excesiva rotación de personal, los despidos intempestivos, produciendo falta de concentración y bajo rendimiento laboral en los trabajadores. Por lo que, puede hacerse referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles existen situaciones que implican que actualmente en Latinoamérica está pasando por diversas transformaciones de índole político, económico y cultural que influyen fundamentalmente en el manejo de las organizaciones, es interesante resaltar que en algunas actividades ocupacionales se presentan factores de gran tensión, donde intervienen diversos agentes estresores y es por esta razón que debe tomarse en cuenta la orientación del recurso humano con el fin de determinar sus necesidades de adaptación.

Debido a esto el estrés laboral está siendo cada vez más contemplado como un problema de salud, de acuerdo a lo indicado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2005:56) en donde se muestra que “la salud mental en el trabajo se encuentra amenazada ya que los empleados sufren agotamiento, ansiedad, depresión, bajo estado de ánimo, factores que pueden provocar descuidos en el trabajo”.

Es relevante entonces, que el estrés aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Cualquier situación o conducción que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. En ocasiones aunque la situación no sea muy estresante, sí un individuo interpreta dicha situación como un peligro o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Peiró (2003) expresa:

El estrés laboral es uno de los problemas de salud que más incide en la actualidad ya que afecta a la sociedad, debido a que no solo perjudica a los trabajadores al provocarles algún tipo de incapacidad ya sea física o mental en el desarrollo y desempeño de sus actividades cotidianas, sino también a los empleadores y organizaciones, ya que al estudiar esta problemática se ha

podido comprobar que los efectos del estrés han llegado a tener alcance en la economía. (p. 139)

Es importante destacar, que en la actualidad el estrés laboral es una de las dificultades que más afectan a los trabajadores, organizaciones y sociedad. Debido a que los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, nivel y circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no se adapta rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Dentro de esta perspectiva Venezuela no escapa de esta realidad, al respecto Izquierdo (2000) plantea:

El país se encuentra inmerso en una crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque existe inestabilidad laboral y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo lo cual conduce a técnicos y profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudio obtenido o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza. (p. 87)

Han existido muchos cambios en Venezuela por los cuales las organizaciones han sido escenario de complejas realidades donde se evidencia un innegable avance científico-tecnológico, no obstante, dichos progresos han traído consigo una cantidad de circunstancias que ponen en peligro la salud de los trabajadores, los cuales se ven afectados por distintos trastornos que deterioran sus condiciones en el ámbito laboral, por ende influyen en su vida personal; se clasifican muchas de estas dolencias como enfermedades ocupacionales.

Los cajeros de la empresa farmacéutica pueden estar presentando altos índices de estrés en comparación con otros profesionales, por lo anteriormente ya descrito se puede destacar que la observación fue la técnica utilizada para recaudar la información como lo son las características del trabajo objeto de estudio los cuales laboran expuestos a mucha presión varias horas al día.

No se encuentran fuera del alcance de esta problemática, los cajeros de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua del Estado Carabobo los cuales de acuerdo a las observaciones realizadas tienen una rutina laboral que genera desánimo, apatía, cansancio, agresividad, síntomas de tensión muscular, preocupaciones, entre otros, coincidiendo estos síntomas, con los que hoy atacan a toda la población mundial y que pudiese estar considerado como estrés laboral. Para los cajeros de esta empresa farmacéutica la atención al público es una acción compleja que exige mucho más de lo que parece, debido a que involucra al cajero psicológica y físicamente, requiere de concentración y un estado de alerta y atención permanente.

Es importante reseñar, que el desempeño laboral para la administración de personal, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas en conjunto es, por ello que el logro de un desempeño correcto depende, no sólo de las habilidades adquiridas por los cajeros para dominar su ambiente laboral en todo tiempo y circunstancia, sino que también se ve involucrada la experiencia, la madurez y equilibrio emocional, aspectos que al ser considerados harán posible el desarrollo de actitudes y comportamientos seguros.

Cabe agregar, que un cajero estresado no está en las mejores condiciones para atender al público con amabilidad ya que las exigencias del clima organizacional lo sobrepasarán fácilmente, aumentando significativamente la tensión y el malestar interior.

En el caso específico de los cajeros que laboran en la empresa farmacéutica, actualmente, están expuestos casi constantemente a las dificultades que se les presenta al prestar el servicio tales como: una multitud de personas, el alto nivel de irritabilidad de los clientes, alguien que lo molesta con sus actitudes, desabastecimientos de productos, colas cuando llegan los productos y lo cual acrecienta la presión entre los trabajadores. Lo anteriormente señalado, podrían ser de excesiva tensión y ansiedad con desencadenamiento de respuestas de riesgo de tipo errática y agresiva que se manifiestan en maltrato a los clientes, falta de empatía con sus compañeros, mal humor, distracción, frustración e indecisión frente a un imprevisto, entre otras. Todas las situaciones detalladas son potenciales generadoras de incidentes que derivarán, en muchos casos, en incidentes con sus posibles consecuencias.

Estas consecuencias pudieran estar reflejadas, en problemas operativos, ya que los cajeros se han limitado a hacer únicamente lo que se les ordena, impidiendo de esta forma su pleno desarrollo en el campo laboral. En atención a lo planteado, es de vital importancia el reconocimiento que tiene el control del estrés laboral por parte de los trabajadores, contribuyendo a mejorar sus actividades que constituyen un aporte estructural, funcional y humano para la empresa farmacéutica.

Por lo anteriormente señalado, se observa una situación preocupante que pudiera estar relacionada con el estrés laboral, por tal motivo con el presente estudio se pretende hacer un análisis que permita relacionar este fenómeno con el desempeño de los cajeros de la empresa farmacéutica. Para ello se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles es la situación actual que están presentando los cajeros de la empresa farmacéutica con respecto al estrés laboral?

¿Cuál es el rendimiento laboral de los cajeros de la empresa farmacéutica?

¿Cuáles son las consecuencias generadas por el estrés laboral en el desempeño de los cajeros de la empresa farmacéutica?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los cajeros de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua – estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las características asociadas en el estrés laboral manifestadas en los cajeros de la empresa farmacéutica.
2. Describir el rendimiento laboral de los cajeros de la empresa farmacéutica.
3. Determinar las consecuencias generadas por el estrés laboral en el desempeño de los cajeros de la empresa farmacéutica.

Justificación de la Investigación

En base a la situación planteada anteriormente se crea la necesidad sobre manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés. Cabe mencionar que si una organización cuenta con manifestaciones de estrés en el comportamiento de los empleados, se verá en desventaja con otras que no lo cuentan, puesto que proporcionará una menor calidad en gestión o servicios y por consiguiente mal servicio de apoyo. En virtud de que el trabajo es una actividad vital para el hombre, siendo el elemento fundamental que lo define como ser social, la cual está orientada por un fin y un medio para su plena realización donde se procura la satisfacción de sus necesidades y las de la sociedad.

El análisis se crea de la necesidad sobre manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés, constituirá una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua y es por esto que se pretende hacer un análisis sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño de las funciones que ejecuta el personal que labora en una empresa farmacéutica situada en Naguanagua del estado Carabobo.

Esta investigación servirá como base para futuras investigaciones que se hagan tanto en las instituciones públicas como en organizaciones privadas que ofrezcan el mismo servicio. También se justifica desde el punto de vista metodológico ya que será realizada a través del instrumento y técnica como el cuestionario y la observación directa que generarán los resultados analizados estadísticamente. Finalmente y no menos importante el diseño de las estrategias que irán a solventar una situación en el campo laboral.

En estos tiempos el estrés es punto de importantes estudios, debido a que tiene mayor influencia sobre el comportamiento de los individuos. Desde sus inicios, las consecuencias generadas por el estrés laboral han abordado a la sociedad. El análisis de los trastornos de la salud mental, provoca la necesidad de prestar atención a los factores estresantes y los elementos de riesgo alto; en este caso el estudio se basa en los cajeros de una empresa farmacéutica, los cuales deben tener unas condiciones óptimas de bienestar, para que puedan desenvolverse de manera eficaz y eficiente.

Encontrar una posible relación del estrés laboral y el desempeño, sería de gran relevancia para analizar la capacidad del desarrollo de la gestión, el alcance de los objetivos y metas del grupo de trabajo que se ubica en las condiciones, sabiendo así la disponibilidad para realizar sus actividades. Al mismo tiempo, que se puedan generar técnicas, percatándose de los resultados que se podrán conocer, generando la utilización por la organización en un futuro.

Se debe resaltar, que la relación laboral con la salud está ligada, ya que causan enfermedades ocupacionales y también porque impactan la salud mental de la persona. Los impulsos perjudiciales alertan al individuo a reaccionar de una manera negativa generando conflictos, falta de motivación, cansancio, tensión, falta de concentración que traen como resultado accidentes. En este orden de ideas es una obligación y derecho de todas las condiciones de vida con calidad y un desarrollo óptimo en la organización.

De esta manera, el presente estudio está relacionado con dar a conocer a la organización, una información detallada y precisa en cuanto a los elementos determinantes del estrés laboral en los cajeros del sector farmacéutico. Por lo anteriormente descrito, se encuentra que el análisis en cuestión se justifica para los posibles usos reales en todos los niveles de la organización y aplicable a cualquier entorno con elementos similares a los expuestos en esta investigación. El estrés laboral constituye un factor importante en el área de las relaciones industriales o relaciones laborales, en razón, de que éste no solo afecta el desempeño del trabajador, sino también la productividad de la organización. Por lo cual, es importante que los trabajadores busquen la mejor manera de ejecutar sus tareas, para reducir al máximo la presión que se pueda generar en su desempeño laboral y así mejorar la gestión de los recursos humanos.

El presente estudio está orientada a generar conocimientos, que sirvan de aporte a futuros para mejorar las relaciones con la línea de investigación bajo la cual está enmarcada para la búsqueda de un beneficio basada el estudio de la conducta y su implicación en el trabajo, con la capacitación del estudiante y apoyo algún otro ente interesado, con el propósito de obtener conocimiento relación al tema y las consecuencias que el mismo podría tener sobre los cajeros de la empresa farmacéutica donde fue desarrollado el trabajo. Así como también para determinar en periodos posteriores, la existencia o no, del estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico de la investigación es definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. El cual establece lo que han investigado otros autores y se incluyen citas de otros proyectos de investigación. Genera por lo cual, una referencia general del tema a tratar en una descripción concisa que permita entenderlo más fácilmente, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (1998:61) lo definen como “el ordenamiento lógico y secuencial de los elementos teóricos, procedentes de la información recabado en fuentes que giran alrededor del planteamiento del problema que sirve de base y fundamentación para proponer las vías de solución”. Es un proceso que permite la búsqueda de información referente al tema de investigación, algunos de carácter investigativo que de alguna u otra forma constituye una base razonable al desarrollo del proceso del presente trabajo.

Antecedentes de la Investigación

Toda investigación necesita apoyo documental de otros estudios realizados con anterioridad, relacionados con la misma área de estudio o vinculados a ella, debido a que estos constituyen la base fundamental de toda investigación. Con relación a esta idea, Hurtado y Toro (2007) expresan: “los antecedentes de la investigación son el proceso mediante el cual un investigador recopila, revisa, analiza, selecciona y extrae información de estudios anteriores, acerca del tema en estudio, con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión más profunda del mismo”. A través de indagaciones realizadas se logró recopilar algunas investigaciones referidas al tema de estudio, especificadas a continuación:

Guillen, D. (1995) realizó un trabajo de grado titulado “el estrés como riesgo en el trabajo” En el instituto universitario de tecnología de seguridad industrial. Este estudio tiene como objeto proporcionar una información actual sobre el problema del estrés , así como sus causas, efectos y medidas preventivas, se realizó bajo una investigación documental donde se recopiló información bibliográfica a fin de conseguir información acerca del estrés. El resultado de esta investigación plantea que el mundo laboral se encuentra expuesto a diferentes factores entre ellos. Relaciones interpersonales inadecuada, problemas económicos de estructura organizativa, problemas familiares, que tienen como consecuencia el estrés laboral.

Por lo tanto, este trabajo de grado dio a conocer el riesgo del estrés en el trabajo, y como se definen las causas y efectos del mismo permitiéndoles a las autoras una revisión documental más amplia, lo cual fue de gran ayuda en el presente estudio realizado.

También Bracho, B. (1999) realizó un trabajo de grado titulado “determinación de factores estresantes en el instituto universitario de tecnología de seguridad industrial”. Se tomó como comunidad de estudio la empresa Rayo-vac de Venezuela en Guacara. Se identifican los factores estresantes a los que están expuestos los trabajadores. El universo de análisis estuvo conformado por una población de 110 trabajadores con una muestra de 32 trabajadores. El diseño de esta investigación es factible y de campo. El estudio señala la importancia que tiene el estrés en el medio ambiente organizacional, donde se encuentran presentes diferentes factores que afectan las relaciones entre colegas y supervisores y la poca participación en el proceso de decisión, que influyen en el proceso de generación de estrés, afectando al trabajador de manera física, psíquica, emocional y conductual.

Este estudio al igual que el planteado identifica los distintos factores estresantes dentro del entorno laboral como un indicador que causa estrés y perjudica

la salud de los trabajadores, sirviendo así de gran apoyo para el desarrollo de la situación problemática planteada de esta investigación.

De igual manera, Ponce, A (2010), desarrolló un trabajo de investigación titulado “Diagnóstico de la existencia del estrés laboral en los trabajadores de la empresa súper envases Envalice C.A”, cuyo objeto de estudio fue diagnosticar la 30 existencia del estrés laboral. La naturaleza de esta investigación es de tipo exploratoria y de campo. El universo estudiado estuvo conformado por una población de 100 trabajadores y una muestra representada por 10 personas. Se utilizó la aplicación de encuesta y entrevista como técnicas de recolección de datos. Los resultados obtenidos determinaron que los aspectos psicosociales tienen una marcada influencia en el trabajador, de tal manera que ocasiona alta frecuencia de irritabilidad y alteración en el estado anímico en los trabajadores, lo que trae como consecuencia fatiga crónica, que puede ocasionar problemas gástricos, anímicos, conductuales, etc. Esto se da cuando una persona está expuesta constantemente a situaciones de estrés.

En este orden de ideas este estudio permitió a las investigadoras, ver los tipos de factores o estresores que pueden llegar a afectar el rendimiento de los trabajadores, llevándolos a la reducción de su productividad, aspecto resaltante ya que de no ser lo suficientemente productivo no se estaría llegando a cumplir con las metas planificadas.

En una investigación realizada por La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2009), señala que los trastornos mentales y los problemas derivados de la ansiedad, depresión y el estrés constituyen la principal causa de discapacidad laboral temporal y permanente de los países desarrollados, pues fue señalado que entre el 40% y 60% de absentismo es producto del estrés. Para las propias empresas y organizaciones la pérdida de días de trabajo se traduce en importantes costos económicos, ya que el absentismo suele ir asociados a mayor rotación de personal, reducción en el desempeño y la productividad, aumento de las prácticas laborales

inseguras y de las tasas de accidentes, mayor número de quejas de los clientes y el incremento de los costos en formación de los trabajadores sustitutos.

Esta investigación se torna de gran importancia, ya que no es un problema que se vive en ocasiones o en algún país determinado, ya es una organización que mundialmente establecida, percibe la alta problemática que se está presentando en los trabajadores, y la influencia que ésta teniendo el estrés y el absentismo en los trabajadores.

Bases teóricas

De acuerdo a lo expresado por Arias (2012) comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

Para elaborar las bases teóricas de la investigación se sugiere considerar los siguientes aspectos: ubicación del problema en un enfoque teórico determinado, relación entre la teoría y el objeto de estudio, posición de distintos autores sobre el problema u objeto de investigación y la adopción de una postura por parte del investigador, la cual debe ser justificada. Por ello, y en atención a los conceptos fundamentales que deben ser contenidos en el análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa farmacéutica, a continuación se desarrollarán los más pertinentes.

Teoría del comportamiento de la administración

Desde hace siglos, se ha estudiado al hombre en relación con su entorno, y como afecta el ambiente al individuo, de esta misma manera se ha estudiado la forma en cómo el hombre concibe sus pensamientos, sus emociones y su comportamiento

en general. Platón, filósofo griego, estudio extensivamente el comportamiento de las personas en su entorno y el resultado de dichas interacciones.

Es así, como surgen las primeras ideas de una rama de la ciencia que estudiase el comportamiento, la teoría del comportamiento de la administración significó un nuevo enfoque de la teoría administrativa: el enfoque de las ciencias del comportamiento, el abandono de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores (teoría clásica, teoría de las relaciones humanas y teoría de la burocracia) y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas. El énfasis permanece en las personas, pero dentro del contexto organizacional.

Los primeros pasos de la psicología en el estudio del hombre dentro de la organización se dieron por parte de los Psicólogos Industriales, lo cuales en sus primeros estudios se involucraron con problemas de fatiga, aburrimiento, cansancio así como cualquier otro factor que afectase al individuo y tuviera una repercusión directa en el desempeño laboral.

Por los argumentos expuestos anteriormente se considera, que la psicología y en especial la teoría del comportamiento es una base fundamental de conocimiento para el estudio de este tema, y sus aportes a las ciencias administrativas no deben ser dejados de lado, pues el personal que labora en cualquier organización necesita ser analizado desde todos los puntos de vista, no solamente el económico o político, sino también el emocional.

Teoría de Maslow

La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow (1954:35). Obtuvo una importante notoriedad, no sólo en el campo de la psicología sino en el ámbito empresarial del marketing o la publicidad. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte

inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

Un gran aporte para esta investigación es la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow, donde se cita la teoría que fue planteada por Abraham Maslow en su libro (1954: 23), “Motivación y Personalidad, dicha jerarquía fundamenta, en mucho, el desarrollo de la escuela humanista de la administración y permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa y a aportar parte de su vida a ella”.

Esta teoría tiene un argumento de gran importancia para esta investigación, ya que el concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, propuesto dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menor prioridad.

Así pues, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza. Cuando un hombre sufre de hambre lo más normal es que tome riesgos muy grandes para obtener alimento, una vez que ha conseguido alimentarse y sabe que no morirá de hambre se preocupará por estar a salvo, al sentirse seguro querrá encontrar un amor.

De acuerdo a lo señalado por Maslow (1954):

a) Las Necesidades fisiológicas:

Estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de

éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo o la maternidad.

Todos los seres humanos necesitan cumplir con las necesidades fisiológicas las cuales forman parte de la vida diaria de las personas, de lo cual no escapan los cajeros de la empresa farmacéutica debido a que diariamente se ven afectados por el estrés laboral para satisfacer estas necesidades, ya que por la presión que genera el trabajo que realizan tienen poco tiempo para ir al baño, para comer, para despejarse entre otras cosas.

Siguiendo con lo antes expuesto:

b) Las Necesidades de seguridad

Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía.

Los trabajadores necesitan sentirse seguros en su desempeño laboral para que esto genere en ellos tranquilidad, y que pueden estar a gusto con la organización y con las actividades que realizan dentro de ella.

c) Las Necesidades sociales

Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la

de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Cuando los trabajadores han alcanzado satisfacer las necesidades fisiológicas y seguridad, necesitan cubrir las necesidades sociales que tiene que ver con la motivación tanto dentro de la organización como fuera de ella, tener la oportunidad de ascender dentro de la empresa, de tener un buen clima laboral, son algunas de estas necesidades que afectan a los trabajadores en su desarrollo integral.

d) Necesidades de reconocimiento

También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Toda persona quiere sentirse reconocida dentro de su entorno, los trabajadores también quieren ser reconocidos lo que aumenta su autoestima y afecta el desarrollo del individuo.

e) Necesidades de auto superación

“También conocidas como de autor realización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo”.

Es importante saber que el concepto de motivación por el que, entendemos por la predisposición positiva de los trabajadores para realizar la tarea que tienen encomendada. La motivación es uno de los factores que más afecta a la productividad del trabajo, es decir, con una misma cantidad de factor productivo trabajo el nivel de producción que puede aumentarse en gran medida si existe motivación. Por tanto, la dirección de recursos humanos tiene que tener en cuenta que las dos partes

(trabajador y empresa) pueden salir beneficiados con una correcta política de motivación. Los trabajadores de la empresa farmacéutica, se pueden ver afectados por estos síntomas de estrés laboral, lo que conlleva a que su desempeño no sea eficiente. Es importante para estos trabajadores y para la organización que se tomen algunas medidas.

Las relaciones existentes entre el estrés y la salud se vienen desarrollando desde hace mucho tiempo, por considerar que son investigaciones necesarias y fructíferas. Estas relaciones en ocasiones han estado sobrevaloradas e incluso mal interpretadas, no obstante hoy en día se puede afirmar que el estrés, en general, es el principal factor causante de trastornos psicológicos, presente en la mayoría de las psicopatologías, y uno de los principales factores causales o de riesgo de las alteraciones orgánicas.

El estrés

A pesar de que se considera a Hans Selye como el primero en estudiar el fenómeno del estrés de manera sistemática y científica, el trabajo de este autor se vio profundamente influenciado por los estudios de Bernard Cannon. El uso del término del estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en que consiste el mismo. Al revisar amplia literatura sobre el tema, se encuentran diversas definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término “respuesta de estrés” al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de “estresor” o “situación estresante” referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionista del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las

características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación.

El estrés, su clasificación

La Organización Mundial de la Salud (2003:32) a través de su informe mensual define el estrés como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”. El término proveniente del inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se ha alojado fácilmente en la conciencia popular.

Por otra parte, Arámbula (2003:38) consideraba al estrés como “la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona”. El mismo autor manifiesta que “es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente”.

En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo humano, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. Según Acosta (2003) el estrés:

Produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube: la sangre es desviada de los intestinos, a los músculos para huir del peligro, y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía. (P. 65).

Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen a una úlcera o puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando a un paro cardíaco. Asimismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con consecuencias variación de peso en la persona.

No hay duda que en todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber reconocer las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

Actualmente, el estrés se divide en dos grandes tipos de acuerdo a Fernández (2008).

Eustres o estrés positivo, es aquel donde el agente estresor interactúa con el individuo de manera que este puede reaccionar y adaptarse a la necesidad del caso y poder sobre llevar calmadamente la situación. Este tipo de estrés es indispensable para nuestro funcionamiento o desarrollo, debido a que es un estado donde se potencia el nivel cognitivo e impulsa la motivación. Distres o estrés negativo, se presenta cuando los estresores afectan al individuo por más tiempo del cual este puede manejarlo, haciéndose excesivas, prolongadas y superan la capacidad de respuesta del organismo. (P.168)

Dichos niveles de estrés afectan según su complejidad de diferentes maneras a nivel psicológico y fisiológico. Esta variedad de estrés es la que frecuentemente se relaciona a patologías de cualquier índole que afecten negativamente al cuerpo y pueden desencadenar en toda una serie de afecciones de salud.

Debido a lo antes expuesto, se considera al estrés como la relación entre el sujeto y el medio ambiente el cual incide en la persona induciendo diferentes respuestas en el organismo con el propósito de adaptarse para enfrentar un

acontecimiento que afecte al individuo. De esta misma manera hay que tener en cuenta que no solo los factores externos pueden incidir, también los internos, ampliando así el panorama de afecciones producidas por estrés, ya que estos factores son intrínsecos en la persona y no están relacionados de manera directa con el ambiente que lo rodea.

El estrés no es una enfermedad propiamente dicha sino es la causa de algunas enfermedades. El estrés puede hacer que las personas se depriman y se sientan irritables, portándose un poco descuidadas; entonces el estrés es un factor realmente importante en algunos accidentes que ocurren tanto en el ambiente laboral como fuera. Es cierto que el estrés no es la causa de accidentes en la actualidad, pero si bien es cierto el estrés se está convirtiendo día a día en una amenaza constante para la sociedad, ya que cada día aumenta el número así como la intensidad del estrés en las personas.

Estrés laboral

El estrés relacionado con el trabajo se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Comisión Europea (2000). Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Hoy en día, se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad y ataca principalmente a los trabajadores, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, no en vano muchos lo llaman la "Epidemia del Siglo XXI". Esta situación resulta negativa para

las empresas que ven seriamente afectado su manejo y productividad laboral, además de la baja en niveles de motivación y los conflictos internos en las empresas.

Se puede decir, que las responsabilidades y el propio lugar de trabajo son factores típicos que originan el estrés de la persona. Es muy común que aquellos empresarios que viven en una constante presión laboral y trabajan hasta altas horas de la noche, traten de aliviar ese estado de fatiga tomando varias dosis de cafeína al día.

Por la misma presión y rápida dinámica de trabajo, algunas personas suelen obviar o saltarse las horas alimenticias (desayuno, almuerzo y cena). Por ello, es preferible aislarse unos minutos de la rutina y tomarse un tiempo para comer tranquilamente. Se recomienda tener a la mano bocadillos saludables para esos casos, tales como frutas y galletas sin sal. Al momento de vacacionar, aislarse completamente de la rutina laboral y dedicarse a descansar y disfrutar de otros hobbies.

Por tanto, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. De modo general, el estrés supone la activación de los mecanismos de reacción con el fin de encontrar equilibrios y respuestas ante nuevas situaciones y, por lo tanto, no es necesariamente un fenómeno negativo, puesto que supone una adaptación dinámica ante nuevas situaciones. Solamente los excesos de tensión, bien por su repetición, continuidad o intensidad, pueden ser patológicos.

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral. En consecuencia, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera

del trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Esos cambios a su vez están influidos por otros, de carácter más general como la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos, demográficos y sociales en diferentes regiones del mundo.

En efecto, esos cambios tienen importantes repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, las relaciones entre la empresa y el trabajador, los sistemas de trabajo, el contexto del puesto y la propia actividad laboral. Las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, pero han surgido o se han intensificado nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial. Peiró, (2007) afirma sobre el estrés laboral que:

En la última década, la Comisión Europea en su Agenda social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo (2007-2012) ha seguido insistiendo en la necesidad de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Además, los agentes sociales europeos, en el año 2004 han firmado un acuerdo marco sobre el estrés laboral que tiene como objetivo proporcionar a empresarios y trabajadores un marco que les permita identificar y prevenir o gestionar los problemas relacionados con el estrés laboral. (p. 3).

Relación del estrés con el trabajo

Es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. No todo el estrés es malo. Es frecuente que vaya acompañado de la palabra como “desordenes o

alteraciones”, “enfermedades” o “éxitos”. En general, la palabra estrés no tiene muy buena prensa. Se trata realmente de una situación estresante.

Selye (1936:9), el médico que presentó el concepto de estrés y salud al mundo, decía: “el objetivo no es evitar el estrés. El estrés forma parte de la vida. Se trata de un sub.- producto natural de todas nuestras actividades. Evitar el estrés no está más que justificando huir o evitar la comida, ejercicio o el amor”. Lo que el autor quiere decir es que, el estrés es la forma en que su cuerpo responde a las demandas de su vida.

El rendimiento se ve afectado negativamente tanto si hay demasiado estrés como si hay poco. Poco estrés, sin embargo, se manifiesta de forma diferente a demasiado estrés. La gente en estado de hipoestrés, estrés óptimo e hiper estrés usualmente se manifiesta en diferentes indicadores.

Síntomas del estrés laboral

Indicadores físicos: aumento de la tensión muscular, cambios en la frecuencia respiratoria, pulso elevado, manos y pies fríos, boca seca, palmas de las manos “sudorosas”, necesidad de orinar con frecuencia, cambios repentinos en el apetito, ojeras, inquietud y desasosiego, cambio en la sensibilidad y en la respuesta sexual.

Indicadores de los procesos mentales: incapacidad para concentrarse en las tareas, cambios repentinos en la forma de manejar los problemas, tendencia a cometer más errores, aumento de la falta de memoria.

Indicadores emocionales: irritabilidad, ansiedad no específica, aparición de fobias y miedos, risa nerviosa, reacciones defensivas a los comentarios de los demás, depresión.

Indicadores conductuales: cambios súbitos en las costumbres de trabajo, mayor absentismo, apatía, aumento de la torpeza.

Y todos estos síntomas se producen por una serie de agentes estresantes, que si se logran identificar a tiempo se pueden afrontar.

Principales efectos del estrés laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo o negativo; solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. Doval (2004).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo, actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico, ya que estos proporcionan un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

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

Efectos fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardiaca.
- Tensión muscular.
- Dificultad para respirar.

Efectos cognitivos:

- Preocupaciones.
- Dificultad para la toma de decisiones.
- Sensación de confusión.

Efectos motores:

- Hablar rápido.
- Temblores.

➤ Tartamudeo.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que está íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblorosos en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo, hablar rápido y sudoración.

El modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral formulado por Harrison en 1978, propone que, lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona, y las exigencias demandadas por el trabajo a desempeñar y también entre las necesidades de los individuos, al igual que los recursos disponibles para satisfacerlas. La falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico, pueden suponer insatisfacción laboral, irritabilidad, falta de iniciativa, agotamiento, ansiedad a nivel fisiológico.

Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día. En 1986, las psicólogas norteamericanas Maslach C y Jackson S, definieron el Síndrome de Burnout como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”.

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

- Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.
- Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas. El estrés laboral puede alterar de modo significativo la reacción emocional ante el entorno, modificando el estado de ánimo y alterando el comportamiento de los trabajadores en la organización.

Al respecto, Fernández-Montalvo, (1999) plantea

Que en la sociedad actual una gran parte del tiempo se dedica al trabajo lo cual, no es sólo una actividad dirigida a ganar dinero,

sino que constituye una parte importante de la propia identidad su realización es imprescindible para integrarse en el medio socio-cultural, para ser aceptado por los demás, como un sujeto de pleno derecho y para conquistar la libertad personal a través de la independencia económica. Las condiciones en las cuales, se ejerce un trabajo son factores importantes en la salud del trabajador. (pág.2)

Dentro del entorno actual, se puede evidenciar que el trabajo forma parte de la vida de los individuos, lo que afecta de manera directa la salud del trabajador.

Cualquier definición de Entorno de Trabajo Saludable, debe ajustarse a la definición de salud de la OMS: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad”. Las definiciones de entorno de trabajo saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque sobre el ambiente físico de trabajo (en el esquema tradicional de la salud y seguridad ocupacionales, que consideran los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado.

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores: La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo. La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo. Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

Por otro lado, Freud (1939) diferenció dos tipos de pulsiones: los impulsos del yo o de auto conservación y los impulsos sexuales. El estudio de la sexualidad (infantil y adulta, perversa y normal, en el hombre sano y en el neurótico) indujo a Freud a concebir el impulso sexual como una energía, la «libido», que tiende a polarizarse hacia un objeto (un individuo del sexo opuesto) con la finalidad específica de la actividad sexual.

No obstante, dicha energía o libido subsiste aunque no se encamine hacia su objeto y finalidad específicas, y puede orientarse entonces a objetos y finalidades impropias. De este modo, incluso lo que se llama amor ideal o asexual (o «sublimado», como técnicamente lo designa el psicoanálisis) o el conjunto de los sentimientos que enlazan al hombre con los demás hombres (sentimientos sociales) pueden entonces aparecer como expresiones de la libido. La atenuación de los sentimientos sociales en el hombre enamorado o la disminuida importancia de la sexualidad en los individuos capaces de grandes sublimaciones son ejemplos que justifican este concepto de una energía única que puede canalizarse en variadas direcciones, ser diversamente utilizada y asumir formas distintas. Cabe señalar que en las organizaciones este síntoma del estrés es muy común en alguno de los trabajadores lo que está altamente involucrado con el desarrollo en el área laboral ya que el trabajador se siente afectado físicamente y mentalmente.

Los trabajadores se pueden ver afectados por las teorías activas que son aquellas que ponen el origen de la agresión en los impulsos internos, lo cual vendría a significar que la agresividad es innata, por cuanto viene con el individuo en el momento del nacimiento y es consustancial con la especie humana. La cual se activa cuando los individuos presentan síntomas de estrés.

Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus tensiones y esto produce la aparición de diversas patologías. Villalobos (1999)

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta varios aspectos como las diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se mostrara de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.(pág. 4)

Todas las afecciones que pueden presentar los individuos son diferentes en cada uno, debido a que no todos tienen la misma capacidad de respuesta a los niveles de estrés laboral; lo que algunos les afectara de manera directa a otros les ocasionara otros efectos.

Santos (2006:102) “hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte”. Es por esto que decimos, que los efectos del estrés laboral sobre la salud del trabajador pueden ocasionar grandes daños.

Un síntoma que afecta sobre la salud del trabajador que puede tener gran incidencia en los trabajadores de la empresa farmacéutico, es el dolor de cabeza o (cefalea) nos encontramos diferentes tipos de dolor, como la cefalea tensional, la migraña y la cefalea en racimos. Puede doler un lado o los dos lados de la cabeza, así como en diferentes partes: en la frente, en las sienes, detrás de los ojos, en la nuca o en la región occipital. Por lo general, los dolores de cabeza se encuentran entre las molestias más comunes. Para esto se debe evitar el estrés, relajarse con regularidad,

asegurar un sueño reparador y huir de la nicotina, el alcohol y las drogas, hace mucho por la salud y previene el dolor de cabeza.

La hipertensión arterial también pertenece a los síntomas más representativos del estrés laboral, consiste en un incremento considerable de la presión en el interior de las arterias (los vasos sanguíneos que transportan la sangre desde el corazón a otras partes del cuerpo). Esta presión generada por el ritmo cardiaco y las paredes de los vasos sanguíneos se indica mediante dos valores expresados en milímetros de mercurio (mmHg). Se considera que la presión arterial está elevada cuando se registran valores superiores a 140/90 mmHg. Este síntoma pudiera estar afectando a los trabajadores de la organización.

Es probable que el estrés también sea uno de los desencadenantes de la hipertensión arterial (tensión alta, presión arterial alta). Las hormonas del estrés, las denominadas catecolaminas, provocan la contracción de la musculatura de los vasos sanguíneos. De esta manera aumenta la resistencia vascular y se eleva la presión arterial. Además, parece que las personas que padecen este trastorno reaccionan de manera especialmente sensible a estas hormonas del estrés.

Otro resaltante síntoma del estrés laboral está relacionado con, el dolor de espalda y dolores musculares puede deberse a causas orgánicas o físicas (a menudo estos dos componentes se influyen mutuamente). En la primera fase, los síntomas son casi siempre poco específicos. Los afectados sienten rigidez por las mañanas, tensión o debilidad. Muchos le dan poca importancia a las molestias o tratan de paliarlas mediante una mayor actividad física.

El dolor muscular y espalda es una molestia muy frecuente que limita la movilidad y condiciona la calidad de vida de una persona. El estrés, el sedentarismo y las malas posturas suelen ser causas frecuentes. También puede estar asociado a patologías. La prevención es fundamental para evitar el dolor de los hombros y de la espalda.

Cada día son más evidentes las consecuencias negativas que produce un centro de trabajo o puesto de trabajo mal diseñado para la salud de los trabajadores y para la propia productividad de la empresa. Ante esta situación, en los últimos años, algunos trabajadores, sindicatos, empleadores, fabricantes e investigadores han empezado a prestar atención a la ergonomía para proteger la salud y la comodidad de los trabajadores y para aumentar la productividad en los centros de trabajo.

Efectos del estrés laboral sobre la vida personal

Entre los intensificadores del estrés personales figuran todas las actitudes, motivos, experiencias previas, valoraciones y exigencias personales con respecto a uno mismo que contribuyen a poner en marcha o intensificar una reacción de estrés. Los intensificadores del estrés personales varían de una persona a otra y son la razón de que algunas personas se estresen mucho en determinadas situaciones en las que otras apenas se ven afectadas. La valoración y vivencia personal son lo que marca la diferencia entre que una situación desencadene estrés o no.

El estrés y su efecto en la comunicación, se ve influenciado el estado anímico y la forma como se relacionan los seres humanos. Si se sienten irritados, molestos y de mal humor, tienen menos probabilidades de establecer conexiones humanas agradables y provechosas. En diversas oportunidades cuando el individuo se ve afectado por la irritación, tiene un efecto negativo sobre las personas más cercanas, quienes sufren las consecuencias.

Con frecuencia se afectan las relaciones interpersonales. Se generalizan mayores conflictos, como discusiones más frecuentes con familiares y compañeros de trabajo. Por otro lado, se puede experimentar distanciamiento o aislamiento, y rechazo de las actividades usuales.

Consecuencias del estrés laboral sobre la organización

Según Villalobos (1999:82), cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud emocional, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia:

- Absentismo
- Rotación del personal
- Disminución del rendimiento físico

Las empresas deben ser conscientes de que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren de enfermedades y tienen un límite por lo que debe ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones, ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejoras de los resultados en el aspecto social y económico.

Bajo esta perspectiva, un trabajador al que se le cumplen sus demandas dará lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización, por lo que siempre debe buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

Algunos empleados suponen que las condiciones estresantes de trabajo sean un mal, ya que las organizaciones deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de señal para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy pero las conclusiones de la investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza y un número aumentado de intenciones de división lo cual tiene un efecto negativo.

Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugirieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial. Una

organización sana se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones e invalidez en su personal y son competitivas en el mercado.

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación. De logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Prevención y manejo del estrés laboral

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que conlleve a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. Al respecto Santos (2004:19) expresa “la manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés indica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias”.

Es por ello, que el tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales (Villalobos 1999).

Por lo tanto, se puede considerar un viejo adagio que dice: “más vale prevenir que lamentar”, por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que 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.

Desempeño laboral

El desempeño en las organizaciones de la actualidad es fundamental para la medición de la eficacia y eficiencia, debido a que el escenario político, económico y social que atraviesa el país impulsa a ser cada vez más competitivos dentro del sector en el cual se encuentra la empresa o grupo y es por esto, que el estudio del desempeño es de gran importancia en esta investigación.

Prosiguiendo con lo anteriormente expuesto, en su definición más simple desempeñar es, según la Real Academia Española (2012), “Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio; ejercerlos”. Desde que los humanos empezaron a realizar procesos tecnificados y complejos, se ha necesitado evaluar el rendimiento de los involucrados para poder mejorar los tiempos y la eficacia como se realizan los procesos, he aquí los primeros pasos de la evaluación de desempeño.

En este mismo contexto las aportaciones de Taylor a fines del siglo XIX, propone valorar el rendimiento de los trabajadores a partir de su asignación a un puesto determinado, lo cual permitiría establecer estándares de rendimiento asignados a cualquier otro trabajador que ocupara puestos semejantes, fueron los primeros pasos para la implementación de los sistemas de evaluación de desempeño que existen en la actualidad. El desempeño laboral del individuo presenta una serie de características que diferencian a un individuo de otro.

Las características del desempeño laboral

Corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. El desempeño laboral del individuo presenta una serie de características que diferencian a un individuo de otro. Al respecto González, (2006) señala:

- Adaptabilidad, se refiere a la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguajes o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en las comunicaciones.
- Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. A las medidas que se toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnico y/o profesionales en áreas relacionadas con su trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente e equipo/grupo de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita consenso.
- Estándares de Trabajos, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejóralo.
- Desarrollo de Talento, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivo, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Maximizar el desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/ desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Existe una estrategia que permite mejorar el desempeño llamada “Fluidez conductual”, que es definida por Yáber (2006:1) como: “Una medida de desempeño que combina la velocidad con la precisión”, ésta ayudará a que los trabajadores

demuestren las competencias a pesar de las distracciones, generando destrezas útiles que son demostradas aún después de largos períodos sin haber sido planificadas.

Al mismo tiempo Layng y Jonson (1992), señalan cuatro pasos que lograrán que un trabajador tenga dominio de un contenido bajo esa estrategia, los cuales son: “El establecimiento (entrenamiento en precisión); recordando (desarrollo de fluidez); resistencia (fortalece la resistencia) y aplicación (ejemplo de lo aprendido en nuevos ambientes, formatos o destrezas más compleja). De esta manera podrá lograr el desempeño eficiente y además contribuir a evitar un nivel alto de estrés en los trabajadores.

En cuanto a la evaluación del desempeño Chiavenato, (1994:261) presenta una definición concreta, "la evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño de un individuo en el cargo. A través de ella es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración de empleados a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, así como el desaprovechamiento de empleados con un desempeño más elevado que el requerido por el cargo, entre otros”.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajo, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, las percepciones que se tengan del papel que se desempeñan; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimientos del puesto de trabajo.

Una definición interesante acerca del desempeño laboral es la expuesta por Stoner (1994: 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición, se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las

funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Se debe considerar, que el desempeño laboral describe el grado en que los trabajadores o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado. El desempeño de los trabajadores es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón las empresas deben lograr el desempeño de los trabajadores a través de programas de capacitación y desarrollo.

Otra definición interesante, es la que usa Chiavenato (2000: 235). (Citado en Araujo y guerra, 2007), ya que expone que “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. De acuerdo con Milkovych Boudreau (1994:95). “Las mediciones individuales de este no podían revelar el bajo desempeño, se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación”.

El desempeño laboral y la motivación están relacionados debido a que un trabajador que no se sienta motivado en su puesto de trabajo, no tendrá un buen desempeño. En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriendo que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los apliques y demuestran al desarrollar su trabajo.

También, Davis y Newtrons (2000:203) conceptualizan la siguiente definición “capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos básicos, en equipo. Estándares de trabajo, desarrollo de talentos potencial el desempeño del trabajo, maximizar el desempeño”.

Al respecto, Chiavenato (2000), expone que:

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados los cuales se presentan a continuación: factores actitudinales, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativo: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud trabajo en equipo, liderazgo. (p.387)

Por ende se pretende analizar el desempeño de los cajeros de la empresa farmacéutica, para medir las habilidades de seguridad como el conocimiento del trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.

Para Benavides (2002), las competencias del desempeño son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta a un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, exponen que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencia fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Variables del desempeño laboral

- Las condiciones de trabajo
- Grado de capacitación
- Experiencia y tecnificación
- Salud física y emocional
- Grado de colaboración entre compañeros, directivos supervisores entre otros
- Grado de motivación hacia la actividad y/o los frutos que esta produce.

Del listado anterior, lo que compete al presente es la motivación sin descartar ni disminuir la importancia de los otros factores, es la motivación hacia el trabajo una variable de suma importancia y esta puede ser intrínseca y /o extrínseca hacia este, la relación funcional puede describir como directamente proporcional y pueden tomarse constantes, las metas que se traza el individuo así como el disfrute que este tenga por la labor que desempeña. Las metas, la satisfacción de necesidades y una mente positiva hacia la actividad laboral. Se convierte en el combustible que activa la motivación y esta proporciona la disposición necesaria para un mejor desarrollo de las actividades.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño también es definida por Vértice (2008) como “aquél proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades, cometidos y responsabilidad de los puestos que desempeñan, realizado mediante una serie de instrumentos” (pag 15).

Se puede interpretar la evaluación de desempeño, como el comprender los conocimientos, aptitudes y méritos, siendo la evaluación del desempeño una herramienta indispensable en la organización cuando esta requiere verificar la sincronización y adaptación entre el individuo y el cargo, permitiendo conocer sus habilidades, estableciendo mejorías en la relación entre el trabajador y el supervisor.

La evaluación de desempeño es un instrumento de gran importancia ya que facilita la tarea de dirigir y supervisar el personal, ayudando en el desarrollo de los trabajadores lo que genera una mejora permanente de los resultados en la organización y el aprovechamiento correcto de los recursos humanos, al evaluar la competencia del trabajador se obtiene información medible en cuanto a las actividades del trabajador en la organización.

A fin de poder medir con veracidad los niveles de desempeño se debe recurrir a las evaluaciones de desempeño, los cuales son instrumentos para dirigir y supervisar el personal, como atribuciones inherentes del sistemas se puede señalar que se busca el desarrollo personal de los trabajadores, una mejora permanente de los resultados en la organización y el correcto aprovechamiento de los recursos humanos con los que se cuenta. En este sentido, Allen (2006:50), señala que los métodos de evaluación de desempeño se miden en 3 vertientes básicas de acuerdo a lo que miden: Características, conductas o resultados.

Un método de evaluación basado en características es del tipo más usado, aunque no suele proporcionar resultados objetivos, por otra parte el método por conductas (competencia), brinda información más enfocada en la acción por ende resulta mejor para fomentar el desarrollo del personal y por su parte el enfoque en resultados es ampliamente usado ya que se enfoca en las contribuciones medibles que los trabajadores realizan para la organización. Con relación al método de evaluación por características Allen (2006:58) comenta que “su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considerar importantes para el presente o para un futuro”.

Las evaluaciones de desempeño son ampliamente utilizadas en el campo laboral dado su facilidad de elaboración y aplicación, siempre manteniendo en cuenta que dependiendo de las características que se vayan a evaluar estén enfocadas en el puesto de trabajo que se desea ocupar, de lo contrario los datos podrían ser imprecisos o ambiguos con poca relevancia en lo que se desea obtener.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El diseño y tipo de la investigación forma parte esencial en el desarrollo de la misma, ya que constituye la estructura sistemática para el análisis de la información, esto indica los pasos a seguir y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar datos; además de dar a conocer bajo que modalidad se desarrolla la investigación.

Naturaleza de la investigación

El presente estudio tiene como objeto analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua estado Carabobo, lo cual se llevara a cabo a través de una revisión documental, con un nivel descriptivo, logrando con esto el desarrollo del estudio. Es una investigación de campo debido a que la metodología para la recaudación de la información es de forma directa, es decir, se obtendrá en el lugar del problema que se está presentando, lo cual después de realizar la observación al objeto de estudio se encontró que la manera más directa para acceder a los trabajadores era a través de la técnica de recolección de información como lo es la encuesta.

Dentro de este orden de ideas, Arias (2012:31) señala que la investigación de campo “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.”

Con esta investigación se pretende demostrar si los trabajadores de la empresa farmacéutica se encuentran afectados por los síntomas del estrés, y como esto influye

en el desarrollo de las actividades laborales determinando las causas y consecuencias del estrés laboral en los trabajadores.

Se tomará en consideración el tipo de investigación descriptiva para el desarrollo de la investigación, debido al surgimiento de la necesidad de realizar una descripción detallada de aquellos aspectos que determinan la problemática existente. Arias (2012:24) define que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

Con relación a la revisión documental, para Arias (2012:94) es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”.

Estrategia metodológica

Para la investigación realizada sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño de los cajeros de una empresa farmacéutica, se utilizó el cuadro técnico metodológico para operacionalizar las variables presentes en la investigación y que corresponde al Cuadro Metodológico, está hecho con base al objetivo general del trabajo que funge como variable principal. Dicha variable se logra a través de la consecución de los tres (3) objetivos específicos de la investigación, implica representar el concepto de lo que se quiere estudiar, lo que consiste en seleccionar las dimensiones que permiten entender la variable.

Estas dimensiones pueden ser medidas y en su conjunto forman la variable o evento. Además de esto, se debe identificar los indicios o indicadores, es decir, las características observables y fácilmente identificables que le permiten al investigador, saber cuándo el evento está presente.

Las variables son las características más resaltantes que se derivan del tema a investigar. Según Arias (2012:62) señala que “una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios”.

En el mismo orden de ideas, Arias (2012:63) define al sistema de variables como “una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida. En tal sentido, el proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variable para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa. Conjuntamente se deben determinar los parámetros los cuales son las diferentes categorías o valores que los indicios pueden asumir. Por lo general, los parámetros son categorías de intensidad, presencia o ausencia, frecuencia o tipo.

A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico realizado:

Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua – estado Carabobo.

Objetivo Especifico	Dimensiones	Definición	Indicadores	Población	Técnicas e instrumentos
Diagnosticar las características asociadas en el estrés laboral manifestadas en los cajeros de la empresa farmacéutica.	Características asociadas al estrés laboral.	Es la respuesta fisiológica y psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo. Comisión Europea (2000) página 18.	Fisiológica Irritabilidad Agotamiento Ítems (2,4,10) Físico Dolor de espalda Dolor en el pecho Dificultad Sexual Gripe Problemas de voz Agresividad Ítems (1,7,11,14,25,26,27,29,30) Psicológica Concentración Ansiedad Adaptación Autoestima Aislamiento Consumo de alcohol y cigarrillo Ítems (3,8,16,17,18,20,22)	Cajeros de la empresa farmacéutica	Encuesta/ cuestionario
Describir el rendimiento laboral de los cajeros de la empresa	Elementos que participan en el rendimiento laboral.	El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes,	Elementos del desempeño Adaptabilidad Comunicación Iniciativa Conocimientos Trabajo en equipo	Cajeros de la empresa	Fuentes Secundarias

farmacéutica.		sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Stoner (1994) página 55.	Desarrollo de talento	farmacéutica	Revisión Documental
Determinar las consecuencias generadas por el estrés laboral en el desempeño de los cajeros de la empresa farmacéutica.	Consecuencias generadas por el estrés laboral.	Las consecuencias son múltiples, se denomina consecuencia a un efecto de un determinado suceso, decisión o circunstancia. Cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento, lo que trae como consecuencia para la organización absentismo, rotación del personal y disminución del rendimiento físico. Villalobos (1999) pagina 50.	<p>Sobre la salud</p> Alergia Gastritis Presión arterial Dolor de cabeza Dolor muscular Insomnio Infecciones Ítems (1,5,9,12,13,15,19,21,23) <p>Sobre la vida personal</p> Escasa satisfacción en las relaciones sociales Comunicación Tiempo para sí mismo Sentido de humor Ítems (6,12,24,28) <p>Sobre la Organización</p> Reposos Absentismo Síndrome de burnout	Cajeros de la empresa farmacéutica	Encuesta/ Cuestionario Revisión documental

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como parte de diseño metodológico de investigación es necesario determinar el método de recolección de datos y tipos de instrumentos que se utilizó. Es importante aclarar que el método en la investigación se toma como medio o camino a través el cual se establece la relación entre el investigador y el sujeto objeto de estudio para la recolección de datos y por supuesto el logro de los objetivos propuesto en la investigación. El instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información obtenida.

La obtención de información es la parte más importante del proceso, ya que es el fundamento para la comprobación de las hipótesis y elaboración del informe de resultados. La encuesta es un método que consiste en obtener información acerca de una parte de la población, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Por lo cual cabe destacar que después de haber realizado la observación a la problemática, se decidió utilizar como técnica de recolección de información la encuesta ya que es la manera, más directa de acceder a los trabajadores debido a la falta de tiempo de su parte para ser estudiados. De acuerdo a lo señalado por Arias (2012:67), las técnicas de recolección de datos “Es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

La técnica utilizada para obtener la información necesaria para llevar a cabo esta investigación fue la encuesta, la cual es definida por Arias (2012:72) como “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

También Arias (2012:68), define como instrumento de recolección de datos “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información”. Como instrumento referido a los medios mediante los cuales será posible obtener la información se empleó el cuestionario. Al respecto Arias

(2012:74) define el Cuestionario como “La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

Descripción del instrumento

Para efectos del estudio y desarrollo del mismo se aplicó el Inventario de Sintomatología de **Estrés (ISE; Moreno- Jiménez, Benevides- Pereira, Garrosa y Gonzáles, 2002)**. Este cuestionario evalúa los síntomas que generalmente manifiestan las personas cuando padecen estrés. Dichos síntomas han sido señalados por diferentes autores como el resultado de estos procesos (Garrosa, 2003). En la elaboración del instrumento se partió de la Escala de Síntomas de Estrés (Moreno-Jiménez y Peña Coba 1996).

El cuestionario constó de 30 ítems que de acuerdo al análisis factorial dio como resultado tres factores denominados por los autores: sintomatología física con $\alpha = 0.720$, sintomatología psíquica con $\alpha = 0.848$ y sintomatología social con $\alpha = 0.837$, la escala de respuesta permite conocer la frecuencia con que la persona ha sentido los síntomas y viene dada por una escala que va desde 0 igual a Nunca hasta 4= Asiduamente. Las escalas se corrigen mediante la media de las dimensiones, las puntuaciones alta son cada una de las escalas indican una mayor sintomatología de estrés (Garrosa, 2003). Por medio del mismo se pretende describir con precisión la manera por medio de la cual se va a recolectar la información acerca del objeto de estudio. (Ver anexo).

Población y muestra

La población es un conjunto de elementos en que todos concuerdan con una serie de especificaciones para el estudio a realizar. Al respecto, Arias (2012: 81) define la población como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

De acuerdo con esta investigación la población objeto de estudio la conformaron los trabajadores en tal sentido la población estuvo compuesta por 10 cajeros de la empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua Estado Carabobo.

En muchas ocasiones, se estudian diferentes problemas que se relacionan a poblaciones demasiado grandes, por lo tanto, se requiere extraer de ella una muestra que permita estudiarla con más facilidad. En tal sentido, Arias (2012:83) expresa que una muestra “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Al seleccionar la muestra se está tomando un subconjunto representativo de un universo o población importante, ya que frecuentemente no es posible realizar investigaciones sobre la totalidad del fenómeno que interesa.

Esta muestra es de tipo intencional no probabilística, donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige el conocimiento previo de la población que se investiga. Para efectuar el estudio por considerarse una población pequeña, se seleccionó en su totalidad la población total, por lo cual se habla de una muestra censal.

Validez y confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento, se traduce en que una prueba arroje de forma constante e invariable los mismos resultados en medidas sucesivas. Así, la confiabilidad de una prueba es la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se les aplica la misma prueba o una forma equivalente (Anastasi y Urbina, 1998). Sin embargo, es necesario destacar que en la presente investigación, el Inventario de la sintomatología del Estrés, es una prueba ya utilizada y estandarizada a nivel internacional por lo cual, no fue necesario pasar por este tipo de evaluación durante el curso de la investigación.

Asimismo, la validez de una prueba o instrumento se refiere a esta herramienta de medida que se usa en un caso y con un propósito dado debe realmente medir el rasgo que se intenta medir Magnusson, (1990). Así mismo, plantea que la validez de un método es la exactitud con que pueden hacerse medidas significativas y adecuadas con él, en el sentido que miden realmente los rasgos que se pretenden medir. Como se mencionó anteriormente, en el caso de la investigación, el Inventario de Sintomatología del Estrés, el instrumento ya ha sido validado, tomando en cuenta el uso difundido de dicho cuestionario.

De acuerdo al análisis factorial efectuado por los autores, dio como resultado tres factores denominados por los autores: sintomatología física con $\alpha=0.720$, sintomatología psíquica con $\alpha=0.848$ y sintomatología social con $\alpha=0.837$, la escala de respuesta permite conocerla frecuencia con que la persona ha sentido los síntomas y viene dada por una escala que va desde 0 igual a Nunca, hasta 4 = Aisladamente. Las escalas se corrigen mediante la media de las dimensiones, las puntuaciones altas en cada una de las escalas indican una mayor sintomatología del estrés. (Garrosa, 2003). El mismo ya está estandarizado al español y puede ser aplicado.

Cuadro N° 2. Resultado del análisis de fiabilidad mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α) en las escalas del cuestionario inventario de sintomatología de estrés.

Escalas	N.- de Ítems	A
Síntomas Sociales	13	.851
Síntomas Físicos	8	.805
Síntomas Psíquicos	9	.848
Sintomatología General	30	.925

Fuente: Moreno, Jiménez (2002)

Análisis de los resultados

Para el análisis de los datos recabados fue utilizada la estadística descriptiva, que de acuerdo a lo señalado por Palella y Martins (2010: 163) consiste sobre todo en “la presentación de datos en forma de tablas y gráficos. Comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirla o describirlos sin intentar inferir nada que vaya más allá de los datos, vistos como tales”. Producto de la aplicación de la estadística descriptiva, surgió la codificación y tabulación de los datos recopilados a través del cuestionario, cuadros de frecuencia y su representación gráfica. Luego se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, en concordancia con los objetivos planteados.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, donde se muestra una descripción detallada y analizada de cada respuesta, estos resultados son procesados en forma estadística utilizando tablas de frecuencia y porcentajes para facilitar su visualización. Los resultados se agruparon con el propósito de obtener una información confiable, de acuerdo a lo planteado por Balestrini (2005):

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. (p.112)

Una tabla de frecuencia no es más que un método sencillo de organizar los datos para medir qué tan seguido ocurre algo, las tablas proporcionan información para una exposición en particular y debe ser señalada de tal forma que el lector pueda dirigirse fácilmente a la misma. Para la presentación de los datos las autoras utilizaron gráficos de barra que son diagramas en forma de columnas, que son los más comúnmente utilizados. Estos gráficos se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones. Una vez Aplicado el instrumento al personal encuestado se obtuvieron los siguientes resultados:

Metodología de análisis

Por efectos de la presentación de los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario Inventario de Sintomatología de **Estrés (ISE; Moreno- Jiménez, Benevides-Pereira, Garrosa y Gonzáles, 2002)**, se determinó la siguiente metodología para la interpretación:

- 1) Todos los datos vinculados a las condiciones fisiológicas fueron agrupados en una tabla de los valores más significativos de cada ítem.
- 2) Todos los datos vinculados a las condiciones físicos fueron agrupados en una tabla de los valores más significativos de cada ítem.
- 3) Todos los datos vinculados a las condiciones psicológicos fueron agrupados en una tabla de los valores más significativos de cada ítem.
- 4) Todos los datos vinculados a los efectos del estrés laboral sobre la salud fueron agrupados en una tabla de los valores más significativos de cada ítem.
- 5) Todos los datos vinculados a los efectos del estrés laboral sobre la vida personal fueron agrupados en una tabla de los valores más significativos de cada ítem.

Esta metodología permite brindar al lector de forma más clara y precisa todos los agentes que estén asociados al estrés laboral al que se ven expuestos los trabajadores de una empresa farmacéutica. Así mismo, con esta modalidad se ofrece una apreciación más específica sobre todos aquellos elementos que de acuerdo a los distintos teóricos involucrados en el estudio del estrés laboral que son vinculantes a esta investigación, a pesar de que los resultados fueron obtenidos en una escala de Likert con cinco condiciones solo se tomaron para efectos del análisis estos dos siempre y nunca, los cuales son los más resaltantes en la presentación de los resultados en cada gráfico.

Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento

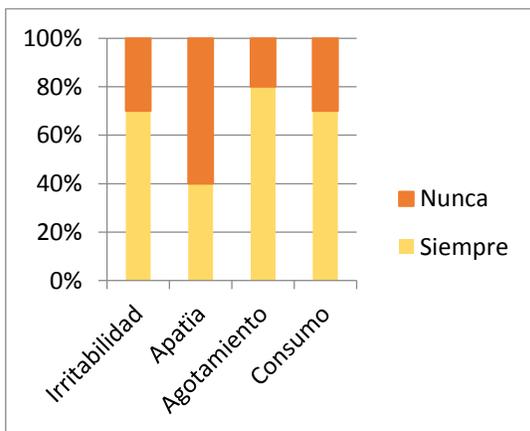
Cuadro N°3

1. Condiciones fisiológicas

Ítems	Indicadores	Porcentaje		Frecuencia de observación
		(siempre)	(nunca)	
2	Irritabilidad	70%	30%	7/10
4	Sin ganas de comenzar nada	40%	60%	4/10
10	Agotamiento	80%	20%	8/10
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	70%	30%	7/10

Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Grafico n° 1 Condiciones fisiológicas



Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Análisis e interpretación.

En la presente tabla, las autoras reflejan la frecuencia de respuesta obtenida por parte de la población estudiada se puede observar que un 70 por ciento de la población, afirma que siempre manifiesta irritabilidad. Cuando este síntoma ocurre de forma reiterada puede estar ligado a desordenes físicos. Las características de la irritabilidad son por lo general la sensibilidad que se acentúa con aquellos estímulos que la persona recibe tanto del entorno como del ambiente que la rodea. Estos estímulos cuando no pueden ser administrados de manera adecuada provocan un gran enojo y muchas veces una tristeza que según el caso se puede ver como exagerada.

Cabe destacar que el agotamiento mental o síndrome de Bournout también forma parte de los síntomas del estrés el cual se observó de manera afirmativa en un 80 por ciento de la población estudiada. Este se caracteriza por un progresivo cansancio mental en los trabajadores al momento de cumplir con sus tareas y la falta de motivación, y en especial, por los importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. El cansancio mental es el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo. El agotamiento emocional causa sensación de desesperanza. Desarrolla así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación.

Como se pudo observar en los resultados de la encuesta aplicada, los trabajadores de la empresa farmacéutica confirmaron sentir síntomas de irritabilidad. La cual generalmente, es asociada a situaciones de estrés y nerviosismo, lo que afecta de manera directa el desempeño de sus actividades en horas laborales, como lo es también el caso del agotamiento mental o mejor conocido como síndrome de Burnout lo cual se refleja en un mal trato hacia la atención a terceros.

El estrés afecta de una manera directa a la salud, facilitando la aparición de determinadas enfermedades o acelerando el progreso de una enfermedad ya crónica, o de forma indirecta, bien estimulando la realización de conductas nocivas o reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables.

Una conducta de salud es cualquier actividad llevada a cabo por una persona con el fin de proteger, promover o mantener la salud. Son conductas incompatibles con el estilo de vida saludable, aumento de la bebida, el fumar, la vida sedentaria, los malos hábitos alimentarios y consumo de otras sustancias. Lo que en el objeto de estudio tiene un alto índice del 70 por ciento de ocurrencia, lo que nos confirma que los cajeros de la empresa farmacéutica se ven afectados por este síntoma.

Citando a Doval (2004), se ha demostrado que el estrés reduce la competencia inmunológica del organismo. Puede reducir la resistencia a las enfermedades, las personas sometidas a altos niveles de estrés sufren un mayor número de enfermedades de todo tipo.

Ya es clásica la relación existente entre el estrés y los trastornos gastrointestinales, así como su influencia en problemas cardiovasculares. En los últimos años, y a partir del hallazgo de cómo influye en la competencia inmunológica, se ha concluido que afecta de forma significativa y más si se tienen en cuenta otras variables personales y sociales, a la aparición y progresión de la gastritis, adicciones entre otras afecciones.

En el mismo orden de ideas se tiene que, la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedades Ocupacionales (NT-02-2008) publicada el 01 de Diciembre de 2008, reconoce como enfermedad ocupacional las afecciones por factores psicosociales y establece explícitamente en su listado de enfermedades ocupacionales las siguientes afecciones: estrés ocupacional, fatiga laboral, agotamiento emocional (Síndrome Burnout) y acoso laboral (Síndrome de Mobbing) y trastornos no orgánicos del Sueño.

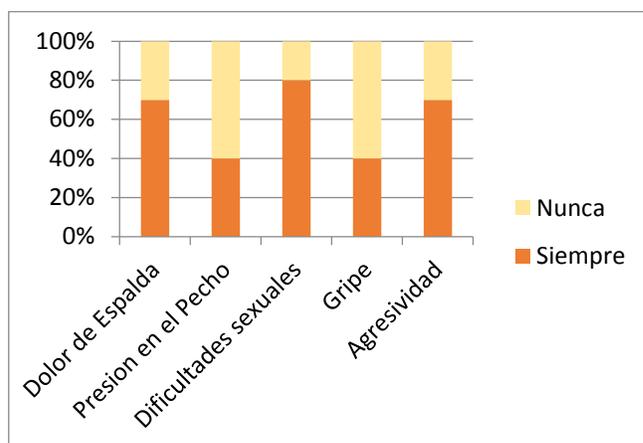
Cuadro N°4

2. Condiciones físicas

Ítems	Indicadores	Porcentaje		Frecuencia de observación
		(siempre)	(nunca)	
1	Dolor de espalda o cuello	70	30	7/10
7	Presión en el pecho	40	60	4/10
11	Dificultades sexuales	80	20	8/10
25	Gripe	40	60	4/10
29	Agresividad	70	30	7/10

Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Grafico n° 2 Condiciones físicas



Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Análisis e interpretación

Cuando se produce una reacción de estrés el cuerpo experimenta muchos cambios. Estos deben activar el cuerpo y prepararlo para actuar, por lo que se le proporciona energía. Así pues, como reacción al estrés se acelera el latido del corazón, se tensan los músculos y se respira más rápido. Esto puede estar justificado durante un breve espacio de tiempo. Sin embargo, si esta reacción de estrés dura más tiempo, puede tener efectos nocivos para la salud.

En la tabla anteriormente presentada las autoras reflejan, que se puede apreciar la frecuencia de respuesta obtenida por parte de la población estudiada puede observarse que un 70 por ciento, afirma que siempre manifiesta dolor de espalda o cuello. En este sentido, tal como establece la OMS (2010), un entorno de trabajo saludable, en el sentido extenso del término, es también una organización próspera desde el punto de vista de su funcionamiento y de cómo consigue sus objetivos. La salud de la empresa y la del empleado están estrechamente vinculadas.

Cuando los trabajadores se ven expuestos a espacios que no garanticen su comodidad laboral, generan síntomas de dolencia que ocasionan que se vea mermada su capacidad. Es importante destacar que los trabajadores permanecen durante más de 8 horas sentados sin contar con un espaldar o silla ergonómica que permita que este tipo de dolencias físicas no sean comunes. Así mismo, al verse expuesto a esta dolencia su capacidad de reacción operativa estará disminuyendo. Como lo plantea Doval (2004) es importante que estas dolencias tengan observación permanente por parte de la gerencia de recursos humanos, para evitar ausentismo producto de enfermedad ocupacional.

Por otra parte, otro síntoma físico de alta incidencia fue el de dificultad sexual con un 80 por ciento de los trabajadores observados, presentándolo siempre. Según Freud (1939), el placer viene dado por la ausencia de la tensión y el displacer por la presencia de la misma; el organismo, inicialmente, se orienta hacia el placer y evita las tensiones, el displacer y la ansiedad. Podría acotarse que el estrés en sí, sea cual sea el tipo y origen,

puede causar trastornos en la actividad sexual, ya que al verse comprometidas muchas funciones vitales, no existe una buena comunicación entre pensamiento, acción y el deseo se ve afectado.

Analizando los resultados anteriormente señalados se encontró que es alarmante el alto índice de los trabajadores encuestados, que sufren de este síntoma, el cual afecta su vida personal y laboral, debido a que un trabajador que no se encuentra bien física y psicológicamente no podrá realizar sus actividades de manera efectiva lo que estará interfiriendo en su desempeño laboral.

Se debe señalar, que en un ambiente de creciente competencia se exige a los trabajadores mejor calidad y mayor cantidad de trabajo en un tiempo más reducido empleando nuevos recursos. No es sorprendente, entonces, que ellos comiencen a manifestar características físicas y psicológicas resultantes de estas exigencias por lo cual, el individuo requiere tiempo para lograr su adaptación a nuevas situaciones.

Otro punto que es importante destacar, es el índice de agresividad lo cual hace referencia a que es una manera de redirigir el instinto hacia afuera, hacia los demás, en lugar de dirigirlo hacia uno mismo. En los trabajadores de la empresa farmacéutica se observó que el 70 por ciento de la población presenta este síntoma del estrés por la presión generada en ellos con las exigencias del trabajo, en el cual ellos expresan su agresividad con terceros, bien sea con sus compañeros de trabajo o con los usuarios del servicio, porque es una manera de comunicarse y demostrar que no están de acuerdo con algo. La organización debe prestar atención a estos síntomas debido a que un entorno de trabajo saludable debe incluir protección a la salud y promoción de la salud.

Avalando a este resultado se tiene una normativa legal que respalda las condiciones de trabajo de los trabajadores, como lo es la Ley Orgánica del trabajo (2012), en el Capítulo V, Condiciones Dignas de Trabajo, Condiciones de trabajo- Artículo 156, el cual señala que:

El trabajo se deberá realizar en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores el desarrollo de sus capacidades, y el pleno respeto a sus derechos humanos. Garantizando el desarrollo físico y mental, tiempo de descanso y recreación, ambiente saludable de trabajo entre otros.

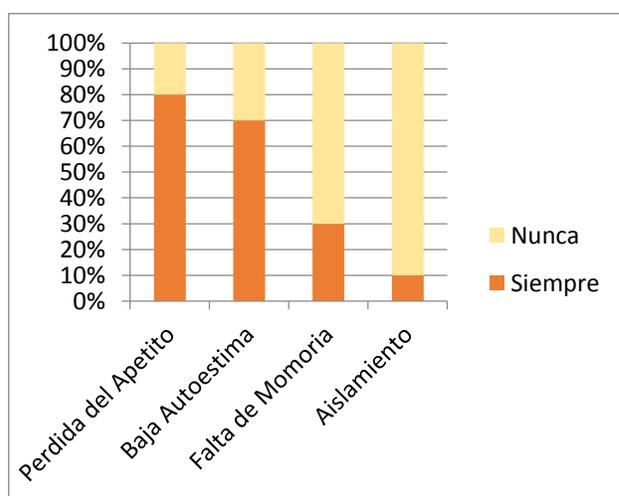
Cuadro N° 5

3.- Condiciones psicológicas

Ítems	Indicadores	Porcentaje		Frecuencia de observación
		(siempre)	(nunca)	
3	Pérdida de apetito	80	20	8/10
16	Sentimiento de baja autoestima	70	30	7/10
18	Dificulta de memoria y concentración	30	70	3/10
20	Necesidad de aislarse	10	90	1/10

Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Grafico n° 3 Condiciones psicológicas



Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Análisis e interpretación

En la tabla anterior se evidenció que los síntomas de pérdida del apetito con un 80 por ciento de incidencia, y sentimiento de baja autoestima con un 70 por ciento son síntomas presentados por la mayoría de los trabajadores de la empresa farmacéutica.

Como lo señala Maslow (1954), en su libro *Motivación y personalidad*, la jerarquía de necesidades fue planteada con la finalidad de llegar a la satisfacción de las necesidades de más alto nivel cuando nos referimos a personal trabajador que tiene que regirse por determinadas reglas que no le permiten desarrollar su talento al máximo dentro de la organización lo que genera la insatisfacción en los trabajadores de sus necesidades.

La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit»; al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser».

La idea básica es: sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

La falta de motivación: el trabajador que ha perdido buena parte de su motivación hacia el trabajo, desarrolla constante sentimientos negativos hacia su desempeño laboral. El paso previo a otro tipo de conductas (absentismo, rotación incluso, abandono), que anuncia la posibilidad de que este trabajador vuelva a tener interés en su desempeño laboral.

En las organizaciones se debe administrar al recurso humano teniendo presente sus necesidades básicas, en las empresas es muy usual que los empleados abandonen todas sus necesidades de autorrealización y se dediquen a satisfacer las más básicas, es ahí donde el papel de recursos humanos se ve involucrado para promover en el ámbito laboral a la satisfacción de las necesidades de sus empleados para obtener de esta manera un mejor clima organizacional y alta productividad. Si se quiere comprender al recurso humano en la

organización es necesario conocer las causas de su comportamiento porque más allá de ser empleados o trabajadores son seres humanos.

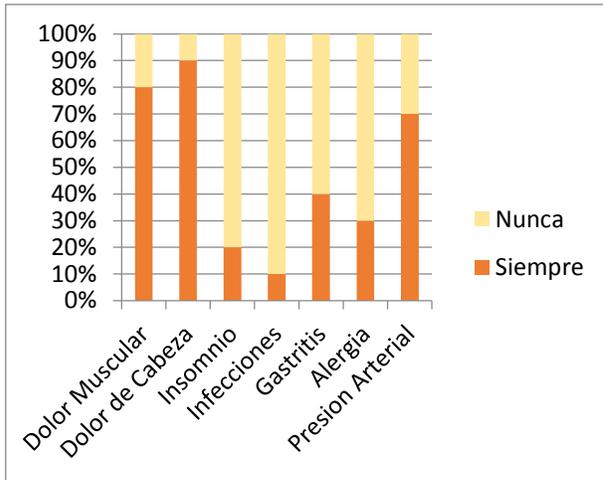
Cuadro N°6

4.-Efectos sobre la salud

Ítems	Indicadores	Porcentaje		Frecuencia de observación
1	Dolor muscular	80% (siempre)	20% (nunca)	8/10
5	Dolor de cabeza	90% (siempre)	10% (nunca)	9/10
9	Insomnio	20% (siempre)	80% (nunca)	2/10
15	Infecciones	10% (siempre)	90% (nunca)	1/10
19	Gastritis	40% (siempre)	60% (nunca)	4/10
21	Alergia	30% (siempre)	70% (nunca)	3/10
23	Presión arterial	70% (siempre)	30% (nunca)	7/10

Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M(2016)

Grafico N° 4 Efectos sobre la salud



Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos, se evidenció que los síntomas de dolor muscular están presentes en un 80 por ciento de los trabajadores de la empresa farmacéutica, debido a que el estar en una sola posición en el trabajo por muchas horas o realizar movimientos repetitivos durante todo el día pueden ocasionar lesiones que pueden afectar en el ámbito laboral y personal, ya que presentar un dolor, ya sea en la muñeca, hombro, espalda que afecta no solo físicamente sino también psicológicamente.

El estar de pie es una postura humana natural y por sí misma no representa ningún riesgo particular para la salud. Sin embargo, trabajar de pie de manera regular puede provocar dolor en los pies, hinchazón de las piernas, venas varicosas, fatiga muscular general, dolor en la parte baja de la espalda, rigidez en el cuello y los hombros y otros problemas de salud. Existen quejas comunes entre los cajeros, cuyo trabajo requieren permanecer de pie períodos prolongados.

Todos estos factores trabajan de manera conjunta para proporcionar un correcto funcionamiento en toda la articulación en general. Una alteración de estos factores puede

provocar grandes molestias como: dolor, adormecimiento, debilidad muscular y hasta imposibilidad para realizar alguna actividad.

Según lo expuesto por Villalobos (1999), los estilos de vida actuales son cada día más demandantes lo que con lleva al individuo aumentar sus tensiones lo cual produce la aparición de diversas patologías. Por lo tanto, mientras se está trabajando la postura corporal del trabajador se ve afectada por diversas tareas que realiza, el diseño físico del puesto de trabajo y las herramientas. Como resultado, la cantidad de posiciones corporales de trabajo disponibles se ve limitada y las posiciones por si mismas son más rígidas. Esto le da al trabajador menos libertad para moverse y para descansar los músculos que están trabajando.

Estas condiciones ocurren comúnmente en donde el trabajo está diseñado sin considerar las características del cuerpo humano. Cuando el diseño de trabajo ignora las necesidades básicas del cuerpo humano (y de los trabajadores individuales) el trabajo puede provocar malestar a corto plazo y puede eventualmente llevar a problemas de salud crónicos y severos.

En el mismo orden de idea, se tiene que el de dolor de cabeza con un 90 por ciento de incidencia en los trabajadores de la empresa farmacéutica, se encuentran diferentes tipos de dolor, como la cefalea tensional, la migraña y la cefalea en racimos. Puede doler un lado o los dos lados de la cabeza, así como en diferentes partes: en la frente, en las sienes, detrás de los ojos, en la nuca o en la región occipital.

La migraña no es solo un dolor de cabeza. La migraña es mucho más que una cefalea o un dolor de cabeza. Los ataques de migraña cursan con dolor de cabeza, pero también con otros síntomas, lo que la convierte en una enfermedad altamente incapacitante, afectando la salud del trabajador, debido a que cualquier actividad que obligue a la cabeza a mantener una sola posición durante mucho tiempo sin moverse puede ocasionar dolor de cabeza. Tales actividades incluyen teclear u otros trabajos en computadoras, como es el caso de los cajeros de la empresa farmacéutica que tiene largo tiempo de trabajo en las cajas atendiendo a los usuarios, lo que genera dicho síntoma.

Como lo expone Acosta (2003), otro síntoma de incidencia alta con un 70 por ciento de la población es la presión arterial que consiste en un incremento considerable de la presión en el interior de las arterias, los vasos sanguíneos que transportan la sangre desde el corazón a otras partes del cuerpo. Las hormonas del estrés, provocan la contracción de la musculatura de los vasos sanguíneos.

Ante una situación concreta de estrés, en el sistema cardiovascular se producen una serie de cambios químicos característicos, mediados por la activación del sistema nervioso simpático. Estos cambios incluyen el incremento de la frecuencia cardíaca y la constricción de las arterias principales, estos cambios influyen en el desempeño de los trabajadores ya que presenta distintos malestares en las horas laborales. Por lo cual es importante que la organización preste atención a estos síntomas y haga las prevenciones necesarias para evitar las enfermedades ocupacionales.

Muchos especialistas en la materia laboral propugnaban el reconocimiento de los riesgos psicosociales, como enfermedad ocupacional, entendiendo por ésta, aquellos estados patológicos imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes, contraídos en el ambiente de trabajo (art. 70, Lopcyamat, 2005).

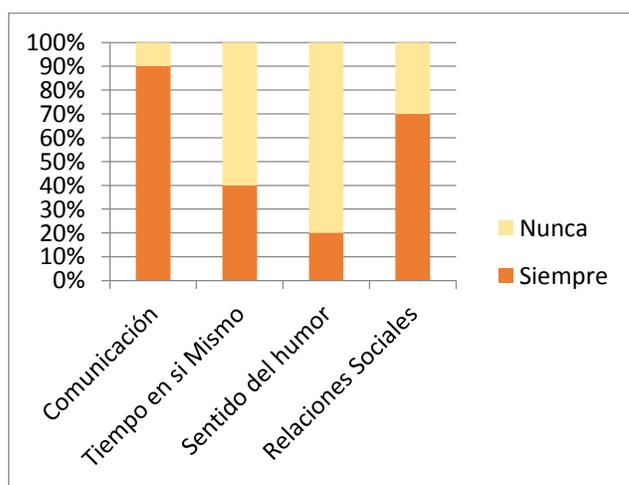
Cuadro N°7

5.- Efectos sobre la vida personal

Ítems	Indicadores	Porcentaje		Frecuencia de observación
		(siempre)	(nunca)	
6	Comunicación	90%	10%	9/10
12	Tiempo en sí mismo	40%	60%	4/10
24	Sentido del humor	20%	80%	2/10
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	70%	30%	7/10

Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Grafico n° 5 Efectos sobre la vida personal



Fuente: Hernández G, Páez M, Peña M (2016)

Análisis e interpretación

En la tabla anteriormente presentada se obtuvo incidencia en los síntomas falta de comunicación con un 90 por ciento, y escasa satisfacción en las relaciones sociales con un 70 por ciento, presentada por los trabajadores de la empresa farmacéutica.

Como lo indica Selye, quien se referiría al hablar del estrés a un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, estado de fatiga física y psicológica del individuo, provocado por exceso de trabajo, desórdenes emocionales o cuadros de ansiedad. Aunque en ocasiones constituye el motor de la vida, es ante todo uno de nuestros más feroces enemigos. Frente al estrés, el organismo humano reacciona tanto en el aspecto biológico como en el psicológico.

Se obtuvo en los resultados que los trabajadores tienen problemas con la comunicación en su vida personal, esto quiere decir que cuando una persona está estresada por algo (un estresor), esto ocupa muchos de sus recursos cerebrales e interfiere con la capacidad de codificar, consolidar y recuperar recuerdos.

Todas las relaciones sociales se ven afectadas por el estrés laboral tanto en una de las instituciones básicas de la organización social que es la familia, donde la familia es una estructura de papeles y relaciones basada en los lazos de sangre (consanguinidad) y de matrimonio (afinidad) que liga a los hombres, a las mujeres y a los niños dentro de una unidad organizada”

En este sentido el estrés es causa de relaciones disfuncionales en el ámbito familiar, ocasionando alteraciones en el organismo que repercuten en la familia, con la pareja, en las relaciones sexuales y principalmente en el desempeño laboral.

Después de analizar la situación preocupante en los cajeros de la empresa farmacéutica, se dan a conocer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

En los diferentes ámbitos que se desarrolla el ser humano se presentan circunstancias que generan estrés, sin embargo una de las áreas que actualmente es perjudicada por este fenómeno es el área laboral, especialmente cuando los individuos no están preparados para cumplir con las demandas del medio, por lo que es urgente que las organizaciones tomen en cuenta que la mejor forma de evitar la presencia de estrés laboral es comenzar a implementar y hacer vida utilizando técnicas encaminadas a la prevención y manejo del estrés.

Los individuos regularmente en el ambiente laboral le hacen frente a los distintos elementos estresores, los cuales generan circunstancias fuertes, donde a veces el hombre no logra el equilibrio que se necesita. Esto genera un nivel de estrés, lo cual provoca que el individuo agote todas las medidas para evitar los inconvenientes presentados. Se debe señalar que las organizaciones no reconocen cuando los trabajadores tienen síntomas de estrés laboral aun cuando estos sean muy evidentes.

En estos tiempos, en el ámbito general de la vida hacen que las actividades del ser humano sean corrientes rápidas, donde el mundo amerita condiciones físicas, intelectuales y conductuales para cualquier actividad que el individuo desarrolle, generando con esto recurrentes desequilibrios emocionales, los cuales si no se toman las medidas necesarias pueden ocasionar grandes riesgos para la salud. El estrés laboral forma parte de las consecuencias del mundo actual que se vive, por esto es común escuchar algunas expresiones entre los trabajadores como lo son “estoy estresado” como respuesta del ser humano ante riesgos externos denominados estresores.

Según el estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados donde, se derivan las siguientes conclusiones:

Día a día se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Con relación al primer objetivo que buscó: Diagnosticar las características asociadas en el estrés laboral manifestadas en los cajeros de la empresa farmacéutica. Si bien el estrés laboral es la respuesta fisiológica y psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo, puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse.

Se puede concluir que los cajeros de la empresa farmacéutica presentan un nivel alto de estrés relacionados con la respuesta fisiológica y psicológica: irritabilidad, agotamiento, dolor de cabeza, falta de concentración, ansiedad, cansancio mental, dificultades sexuales, consumo de alcohol y cigarrillo. Los datos obtenidos reflejan que los indicadores antes mencionados presentan un nivel alto de estrés, lo que pudiese ocasionar problemas para la institución y así disminuir el desempeño de los cajeros si no se toman medidas que ayuden a bajar los niveles de estrés.

El segundo objetivo permitió realizar una revisión documental que ayudó a describir el rendimiento laboral de los cajeros de la empresa farmacéutica. Entre estos elementos se pueden mencionar los siguientes indicadores: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo y desarrollo de talento.

Se presenta una de las problemáticas más importantes que surge en la vida de todos los trabajadores que llega a afectar la vida laboral de cada uno de ellos llamada estrés laboral y la productividad de los trabajadores con objetivo de identificar todas las repercusiones que existen en la vida del trabajador y de cómo llega a afectar tanto en su vida laboral como social.

El estrés laboral es uno de los factores que existe en la actualidad día con día en la vida del individuo y que por consecuencia siempre estará presente en el ámbito laboral, es importante que los trabajadores sepan y tengan presente que esta situación puede afectarles aún más en sus actividades que realizan dentro de su trabajo y que tengan el conocimiento de saberlo manejar de una manera positiva en donde puedan tener el apoyo de los demás, tomando en cuenta su valiosa participación dentro del ambiente laboral y no de manera negativa donde se vea perjudicado en sus responsabilidades. Llegando a la conclusión que si bien el estrés parte de una respuesta fisiológica y psicológica también afecta el rendimiento.

El estrés tiene consecuencias desfavorables para el organismo, lo que conduce al tercer objetivo que es determinar las consecuencias generadas por el estrés laboral en el desempeño de los cajeros de la empresa farmacéutica. Las consecuencias más resaltantes son las siguientes:

Para la salud:

- Presión arterial
- Dolor de cabeza
- Dolor muscular
- Insomnio
- Problemas de comunicación
- Sentido de humor

Para su entorno familiar

- Irritabilidad
- Alejamiento
- Maltrato
- Desintegración

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por microorganismos, esto

ocurre en las sociedades donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Para la Organización:

Produce un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones. El estrés, pudiese provocar altos índices de rotación, síndrome de burnout y absentismo, lo cual trae como consecuencia, pérdidas para la institución.

El nivel de estrés de una empresa no es más que la suma total de los niveles de estrés de todos sus empleados. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, la innovación, un bajo absentismo y rotación son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, generando un estrés positivo.

Recomendaciones

Para poder solucionar el grave problema del estrés laboral se deben estar involucrados tanto el trabajador como las organizaciones, esto debido a que las dos partes podrán unirse y tener una mejor solución hacia este problema siendo más eficaces, mediante estrategias que ayuden a mejorar la vida laboral de los trabajadores.

De acuerdo a lo analizado anteriormente, donde se desarrolla los diversos aspectos tanto positivos como negativos que existen en el ambiente laboral de los trabajadores y que por consecuencias a estos factores o problemas hacia lo más negativo afecta la vida laboral del trabajador.

A partir del estudio realizado han surgido una serie de observaciones que se consideran de utilidad para investigaciones futuras las cuales dan origen a las recomendaciones presentadas a continuación:

El factor emocional que es una variable relacionada con el estrés laboral, que intervienen en el ámbito laboral a partir de los resultados, es posible recomendar que se estudie los indicadores del estrés con el Departamento de Recursos Humanos para ayudar al personal y prevenir futuras insatisfacciones laborales.

El puesto de trabajo como cajero es determinante en la aparición de las manifestaciones de estrés por lo que las características del ambiente prevalecen sobre los elementos del ámbito laboral, y según los resultados obtenidos las condiciones necesitan mejorarse en la organización. Se recomienda a la empresa dar técnicas a los trabajadores para afrontar el estrés laboral, para que no se vean afectadas sus actividades laborales.

Aparecen muchos síntomas que puede sufrir una persona al presentar estrés y muchas causas que lo ocasionan. Se deben minimizar los síntomas para lograr que la organización fluya sin gran porcentaje de estrés, ya que muchas de las siguientes recomendaciones pueden ser realizadas dentro de la organización, algunas de estas son:

Moverse. No es ningún secreto que el ejercicio físico es un potente calmante del estrés, aunque ejercitarte sea lo último que te apetezca hacer.

Crear un horario equilibrado. Cuanto más organizado seas, menos estrés laboral sufrirás. Y para ello es fundamental que crees un horario equilibrado donde dejes tiempo para el trabajo sin olvidar que tienes una vida.

Organizar tu lugar de trabajo. Inconscientemente nuestro lugar y ambiente de trabajo influye de gran manera en nuestra estabilidad mental.

Tomar un descanso. Son varias las empresas que cuentan con salas o cocinas donde puedes reunirte con algunos compañeros para distraerte aunque sea 5 minutos.

No comer cuando se está tenso. Es probable que ingerir la comida con demasiada rapidez, pueda causar problemas digestivos que causarán molestias y no permitirán pensar adecuadamente.

Eliminar las interrupciones. Cuando se está trabajando, se deben eliminar las interrupciones tales como: mails, llamadas urgentes y mensajes de texto que bombardean

constantemente. Esto atenta tanto contra la concentración, como contra la calidad del trabajo.

Reforzar las conductas positivas. De las personas en su entorno, con aprobación, halagos, sonrisas, pequeños detalles.

El manejo del estrés laboral engloba todas aquellas actividades que deben realizarse para mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.

Son muchas las normas que la institución debe tomar en consideración, de manera tal, que pueda generar mecanismos adecuados para evitar los efectos que manifiesta el estrés laboral en los cajeros de la empresa farmacéutica. Es de suma importancia la labor que desempeña este personal, en cumplimiento de que casi el 97% de la comunidad se beneficia de este servicio, donde se destaca la calidad del empleado así el cliente buscando generar una tarea donde los cajeros sin lugar a dudas impactara positivamente en la apreciación hacia la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham Maslow (1954), **Motivación y Personalidad**, Ediciones Díaz de Santos 1991
Madrid España
- Acosta Neuman (2003)**Estrés Laboral en Directivos de Entidad Bancaria**.tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/67/TDE-2011-09.../acosta_neuska.pdf
- Arámbula, Karll (2003). **Administración del Personal**. Editorial Pretincehall. México.
- Araujo, María y Guerra, Martin (2007), **Inteligencia emocional y desempeño laboral** edición Santillana. Chile
- Arias, Fidas (2012). **El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme. 6ta edición. Caracas.
- Anastasia y Urbina (1998) **Test psicológicos** Editorial Prinece Hall. México
- Allens, Martha (2006). **Desempeño por Competencias**. Evaluación 360°. Ediciones Granica s.a. Argentina.
- Balestrini, Marco (2005). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. Sexta Edición. BL Consultores Asociados Servicio Editorial Caracas Venezuela
- Benavides, Olga (2002). **Competencias y competitividad**. Ediciones McGRAW-HILL. Colombia.
- Bracho, Bernardo (1999). **Determinación de los factores estresantes en el instituto universitario de tecnología de seguridad industrial**. Venezuela- estado Carabobo
- Chiavenato, Idalberto (1994), **Administración de Recursos Humanos**. McGraw Hill. Mexico.

Chiavenato, Idalberto (2000), **Administración de Recursos Humanos**. Quinta Edición
Santa Fe de Bogotá. Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, Idalberto (2006), **Introducción a la Teoría General de la Administración**.
McGraw Hill. Colombia.

Comisión Europea. (2000). **Estrés laboral**. Extraído el 17 de enero, 2016 de
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm

Davis, Kelvin y Newstrom, John (1991). **Comportamiento humano en el trabajo**.
México. Mc Graw Hill.

Doval, Raúl, Moleiro Oscar, y Rodríguez Roman. (2004). **Estrés Laboral en empresas**.
Universidad de Buenos Aires- Argentina. Disponible en:
www.satse.es/salud_laboral/guia_prevenccion_estres.htmFariña

Fernández García, y Ricardo (2008). **Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados**. Editorial Club Universitario

Fernández - Montalvo, J, Garrido Landivar, e. (1999): **Psicopatología laboral**. Trastornos derivados del trabajo. Ed. Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate. Pamplona

Freud, Sigmund (1939). **El psicoanálisis**. Enciclopedia publicada en línea.
<http://www.biografiasyvidas.com/monografia/freud/psicoanalisis.htm>

Garrosa, Eva (2003). **Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional**. Tesis doctoral. Universidad autónoma de Madrid

González, Roberto (2006). **Las personas y la competitividad**. Artículo publicación en línea.

- Guillen, Douglas (1995). **El estrés como riesgo en el trabajo Instituto universitario de tecnológica de seguridad industrial.** Venezuela- estado Carabobo
- Harrison, R.V. (1978). **Person-environment fit and job stress.** En C.L. Cooper y R. Payne. Current Concerns in Occupational Stress. London, John Wiley and Sons.
- Hernández, Saúl. Fernández, Jaime. y Baptista, Paolo (1998) **Metodología de la Investigación.** MEXICO; Editorial MC. Graw Hill.
- Hurtado, Iván y Toro Josefina (2007). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio.** Editorial CEC. Venezuela.
- Izquierdo (2000). **Análisis situacional de la Venezuela actual en cuanto al recurso humano y las organizaciones.** Guía práctica Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Kinicki (2000). **El estrés laboral.** Guía práctica. Editorial CEAC, Barcelona. España.
- Magnusson, David. (1990). **Teoría de los test.** Editorial Trillas. México.
- Maslach, Cristina y Jackson, Susana. (1986). **Síndrome de Bournout.** Artículo publicado en línea. <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>, día de consulta 18 de diciembre.
- Mc Grath (1970), **Riesgos Relacionados con la Ergonomía y Psicosociología.** Disponible en:
http://riesgoslaborales.feteugtsma.es/p_preventivo/riesgos_laborales/riesgos_laborales_5-b.htmdía de consulta 20de enero.
- Milkovich, George y John,Boudreau. **Desempeño Laboral.** Mcgraw-Hill. México. Sexta Edición. 1994.
- Moreno, Jiménez y Peña, Coba (1996) **taller de control y manejo del estrés individual y laboral.** Centro universitario de salud pública.

Moreno Jiménez, Garrosa Hernández. (2002). **Emociones y salud en el trabajo**: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Revista Latinoamericana de Psicología.

Moreno, Jiménez, Benevides, Pereira, Garrosa y Gonzáles, (2002). **Inventario de Sintomatología de Estrés**.

Norma Técnica **Declaración de Enfermedades Ocupacionales** (NT-02-2008) publicada el 01 de Diciembre de 2008.

Layngy Jackson(1992). **Fluent thinking skills: A generative approach. Unpublished developmental testing draft**. (Available from T. V. J. Layng, Academic Support Center, Malcolm X College, Chicago, IL 60612.)

Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), **Decreto Presidencial Nro. 8.938, Publicado en la Gaceta 6.076. Venezuela**(30 de abril de 2012.), Caracas Venezuela

Ley orgánica de prevención condiciones y medio ambiente de trabajo(LOCYMAT), **Gaceta Oficial. Número 38.236**,(martes 26 de julio de 2005),Caracas Venezuela

Organización Mundial de Salud (OMS) (2003) **Informe mensual**.

Organización Internacional de Trabajo OIT (2005). **Guía para el control de persona. N° 45**. Caracas. Venezuela

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2009). **La salud mental y absentismo laboral: un binomio por resolver**. Artículo: Adicciones del ambiente laboral. Disponible:<http://trabajosindrogas.blogspot.com/2010/05/salud-mental-y-absentismo-laboral-un.html> . [Consulta 2014, Julio 05].

Palella, S y Martins F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas, FEDUPEL.

Peiró, Salvador (2003). **Estrés laboral**. Primera edición. Editorial Pirámide. Madrid.

Peiró, Salvador (2007). **Desencadenantes del estrés laboral**. Segunda edición. Editorial Pirámide. Madrid.

Ponce, Angel (2010). **Diagnóstico de la existencia del estrés laboral en los trabajadores de la empresa súper envases Envalic CA**. Universidad de Carabobo.

Prince (1982), **Nivel del estrés laboral y Patrón de Conducta en los Empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle**, Publicado en línea:
<http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

Real academia española diccionario usual. Consultado el 14 de diciembre de 2015

Santos, (2006), Reticambio: **Un contrafuego de posibilidades**. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores. Disponible en:
http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm

Selye, Hans (2008). **Manifestaciones de Estrés Laboral en el Profesional**. Publicado en línea <http://www.formacuatro.com/servicios/habilidades-directivas-einterpersonales/gestion-del-estres/> día de consulta 12 de enero.

Stoner, James A.F. (1994). **Administración 5ta edición**. Editorial Prentice-hall hispanoamericana S.A

Vértice Fernando (2008). **Publicaciones. Retribución de personal**. Editorial Vértice. España.

Villalobos, Gloria (1999). **Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial**. 32vo Congreso de seguridad integral, higiene y medicina del trabajo consejo colombiano de seguridad.

Yaber, Guillermo (2006). **Fluidez Conductual y Desempeño Laboral**. Libro publicado en línea. <http://www.prof.usb.ve/gyaber/Fluidez.htm> , día de consulta 30 de mayo.

ANEXO

Anexo A

ANEXO 01: INSTRUMENTO INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS

Marque con una equis (x) la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación		NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Nº	Síntomas					
1	Dolores de espalda o cuello					
2	Irritabilidad fácil					
3	Pérdida o exceso de apetito					
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5	Dolor de cabeza					
6	Escasas ganas de comunicarse					
7	Presión en el pecho					
8	Falta de flexibilidad adaptativa					
9	Dificultades con el sueño					
10	Sentimiento de cansancio mental					
11	Dificultades sexuales					
12	Tiempo mínimo para uno mismo					
13	Erupciones en la piel, sarpullidos					
14	Fatiga generalizada					
15	Pequeñas infecciones					
16	Sentimientos de baja autoestima					
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias					
18	Dificultad de memoria y concentración					
19	Problemas gastrointestinales					
20	Necesidad de aislarse					
21	Problemas alérgicos					
22	Estado de apresuramiento continuo					
23	Presión arterial alta					
24	Pérdida del sentido del humor					
25	Resfriados y gripes					
26	Pérdida del deseo sexual					
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)					
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29	Dificultad de controlar la agresividad					
30	Cansancio rápido de las cosas					

¡Gracias por su colaboración!