



04 de Diciembre de 2019

Señores

Dirección Trabajo de Grado

Programa de Psicología

Universidad de Pamplona

ASUNTO: APROBACIÓN TRABAJO DE GRADO

Cordial saludo;

Me dirijo a ustedes con el fin de notificar la aprobación del trabajo de grado titulado “Estrés en empleados de la empresa MCDONALD’S ubicada en la ciudad de Cúcuta” a cargo de KAREN MICHELLE SANABRIA, CC: 1092362703 y ROSMARY MARINA TARAZONA, CC: 1004914458; estudiantes de decimo semestre del programa de psicología sede Villa Rosario.

Gracias por su atención.

**YIJADD ORDOÑEZ YABER**  
Docente programa psicología

**KAREN MICHELLE SANABRIA**  
Estudiante

**ROSMARY MARINA TARAZONA**  
Estudiante



Programa de Psicología  
Universidad de Pamplona  
Trabajo de grado  
Ante proyecto de investigación



Modalidad de trabajo de grado: investigación

Presentado por:

Karen Michelle Sanabria Zabala CC: 1092362703  
Rosmary Marina Tarazona Rosales CC: 1004914458

Cúcuta-Colombia  
2019

Programa de Psicología  
Universidad de Pamplona  
Ante proyecto de investigación



Estrés en empleados de la empresa  
McDonald's, ubicada en la ciudad de Cúcuta.

Modalidad de trabajo de grado: investigación

Directora: Ps. Mg. Yijadd Ordoñez Yaber  
CC: 1032370984

Presentado por:  
Karen Michelle Sanabria Zabala CC: 1092362703  
Rosmary Marina Tarazona Rosales CC: 1004914458

Cúcuta-Colombia  
2019

## **Agradecimientos**

Por medio de este proyecto de investigación, queremos expresar nuestro total agradecimiento a Dios, quien fue nuestra guía espiritual en todo momento, iluminándonos y permitiéndonos tomar las decisiones más adecuadas para llevar a cabo este proyecto, así como lo dice 1 Tesalonicenses 5:16-18 “Estén siempre alegres, oren sin cesar, den gracias a Dios en toda situación, porque esta es su voluntad para cada una de ustedes”

Gracias de corazón a nuestra tutora, la docente Yijadd Ordoñez Yaber, por su paciencia, dedicación, motivación, sabiduría y aliento; factores que hicieron fácil lo difícil. Ha sido un privilegio contar con su guía y ayuda.

Gracias a nuestros padres: Rosa Zabala, Fermín Sanabria, Marilin Rosales y Carmenza Tarazona, quienes de una u otra manera han sido clave en nuestro proceso profesional y personal, brindándonos su compañía, amor y palabras alentadoras.

Agradecimientos a nuestros compañeros sentimentales, por el apoyo y el ánimo brindado para continuar hasta el final, en este proceso.

Extendemos nuestro más sincero agradecimiento a toda la empresa Mc Donald's, ubicada en la ciudad de Cúcuta, por abrirnos sus puertas y ser partícipes de este proyecto de investigación.

Finalmente gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas aquellas personas que nos apoyaron y creyeron en la realización de esta investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	1
Abstrac .....	2
Introducción.....	3
Problema De Investigación.....	4
<i>Planteamiento Del Problema.....</i>	4
<i>Descripción Del Problema .....</i>	4
<i>Formulación Del Problema .....</i>	6
<i>Justificación .....</i>	6
Objetivos.....	8
<i>Objetivo General.....</i>	8
<i>Objetivos Específicos .....</i>	8
Estado Del Arte .....	9
Marco Teórico .....	16
<i>Capitulo I. Psicología Organizacional. ....</i>	16
<i>Capitulo II. Estrés .....</i>	19
<i>Capitulo III. Intervención.....</i>	36
Marco Contextual .....	39
Marco Legal.....	41
Metodología.....	45
<i>Diseño .....</i>	45
<i>Población .....</i>	45
<i>Muestra .....</i>	46
<i>Criterios de inclusión.....</i>	46
<i>Hipótesis de tipo descriptivo.....</i>	47
<i>Instrumento .....</i>	47
<i>Procedimiento.....</i>	48
<i>Fase I. Acercamiento a la población. ....</i>	48
<i>Fase II. Diligenciamiento de consentimientos .....</i>	48
<i>Fase III. Aplicación de las técnicas .....</i>	48
<i>Fase IV. Análisis e interpretación de los resultados.....</i>	49

<i>Fase V. Diseño de la estrategia preventiva</i> .....	49
<i>Recursos</i> .....	51
Resultados.....	52
Discusión .....	61
Conclusiones.....	66
Recomendaciones .....	68
Referencias .....	69
Apéndices .....	77

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Demandas Laborales</i> .....	17
<i>Figura 2. Fases del Estrés</i> .....	21
<i>Figura 3. Factores que intervienen en el estrés laboral.</i> .....	22
<i>Figura 4. Resultados Variable Estrés.</i> .....	53
<i>Figura 5. Resultados Variable Hábitos de Salud</i> .....	54
<i>Figura 6. Resultados Variable Redes de Apoyo</i> .....	55
<i>Figura 7. Resultados Variable Conducta Tipo A</i> .....	56
<i>Figura 8. Resultados Variable Fuerza Cognitiva</i> .....	57
<i>Figura 9. Resultados variable Estilos De Afrontamiento</i> .....	58
<i>Figura 10. Resultados variable Bienestar Psicológico</i> .....	59
<i>Figura 11. Resultados variable Sesgos de respuestas</i> .....	60

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Fases y alteraciones del síndrome del Burnout.</i>	26
<i>Tabla 2. Síntomas del estrés.</i>	27
<i>Tabla 3. Ficha técnica</i>	47
<i>Tabla 4. Operacionalización de las variables</i>	50
<i>Tabla 5. Recursos utilizados</i>	51
<i>Tabla 6. Descripción de la calificación por variable</i>	52
<i>Tabla 7. Variable Estrés</i>	53
<i>Tabla 8. Variable Hábitos de Salud</i>	54
<i>Tabla 9. Variable Redes de Apoyo</i>	55
<i>Tabla 10. Variable Conducta Tipo A</i>	56
<i>Tabla 11. Variable Fuerza Cognitiva</i>	57
<i>Tabla 12. Variable Estilos De Afrontamiento</i>	58
<i>Tabla 13. Variable Bienestar Psicológico</i>	59
<i>Tabla 14. Variables de sesgos de respuestas.</i>	60

TABLA DE APENDICES

<i>Apéndice 1. Consentimiento informado .....</i>	<i>77</i>
<i>Apéndice 2. cuestionario perfil de estrés Kenneth M. Nowack .....</i>	<i>78</i>
<i>Apéndice 3. Carta de presentación a Mc Donald's.....</i>	<i>79</i>
<i>Apéndice 4. Cronograma de actividades.....</i>	<i>80</i>

## **Resumen**

Esta investigación describe el nivel de estrés en los empleados de la compañía McDonald's, generando una estrategia preventiva como guía para el control de este factor psicosocial; dado que actualmente es evidente cómo el estrés laboral es un fenómeno que perturba a un alto porcentaje de trabajadores, según la Salud Mental Nacional en Colombia (2017) indica que el 40% de la población laboral, es decir, entre 18 y 65 años, tiene sufrido trastornos psiquiátricos asociados con el estrés que afectan el bienestar de las personas y la productividad de la empresa.

Por esta razón, este proyecto tiene como objetivo diseñar estrategias que generen un control sobre el estrés en cada uno de los empleados, logrando un equilibrio entre los deberes personales, laborales y la tranquilidad mental, a fin de desarrollar las funciones diarias de manera óptima. Por otra parte, el método que se aplica en la presente investigación es de tipo cuantitativo, la cual se usa para la recolección de datos y para probar hipótesis. Para finalizar se logró el objetivo planteado, donde se encontró que la mayoría de la población no padecen estrés elevado, pero si se encuentran afectaciones en las demás áreas como hábitos de salud, redes de apoyo, fuerza cognitiva; que si no se le da un respectivo manejo puede desencadenar a un futuro niveles de estrés elevado. Por lo tanto, es necesario implementar programas preventivos que favorezcan el control y disminución de dicho factor psicosocial, proporcionando una calidad de vida en el empleado.

### **Abstrac**

This research described the level of stress in employees of the company McDonald's, generating a preventive strategy as a guide for controlling the psychosocial factor; Since it is now clear how work stress is a phenomenon that disturbs a high percentage of workers, according to the National Mental Health in Colombia (2017) indicates that 40% of the working population, ie between 18 and 65, He has suffered psychiatric disorders associated stress affecting the welfare of people and the productivity of the company.

For this reason, this project objective was to design strategies that generate stress control an employee achieving a balance between personal duties, labor and peace of mind, to develop daily functions optimally. Moreover, the method applied in this research is quantitative, which is used for data collection and to test hypotheses. To end the stated objective, which found that the majority of the population suffer from high stress was achieved, but if affectations are in other areas such as health habits, support networks, strength cognitive that a future can increase levels stress. Therefore, it is necessary to implement preventive programs that support control and decrease the risk of stress,

## **Introducción**

El presente trabajo de grado, es un estudio que trata de describir el nivel de estrés en los empleados de la empresa de McDonald's, generando una estrategia preventiva como guía para el control de este factor psicosocial; ya que en la actualidad se evidencia como el estrés laboral es un fenómeno que perturba un alto porcentaje de trabajadores, según la Nacional de Salud Mental en Colombia (2017) indica que el 40% de la población activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, ha sufrido trastornos psiquiátricos asociados al estrés afectando el bienestar de las personas y la productividad de la compañía.

Por ello este trabajo se propone diseñar estrategias que le generen al empleado un control ante el estrés para conseguir un equilibrio entre los deberes laborales como personales y la tranquilidad mental, para poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima. De este modo, todo el planteamiento y desarrollo de esta investigación se fundamenta en los siguientes interrogantes, los cuales dan sentido y forma a cada uno de los planteamientos ¿Qué es el estrés?, ¿hay presencia de estrés en los trabajadores de McDonald's? y ¿De qué manera se puede prevenir?

Hoy en día se ve, como en el ámbito organizacional se habla de estrés laboral, donde Lazarus y Folkman (1986) lo definen como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada como algo que excede los recursos propios y capacidades de aquella, lo que pone en peligro su bienestar personal”. Conforme con la definición, el estrés entra a afectar de manera significativa la funcionalidad del individuo tanto en su área familiar, social, personal e incluso en su área laboral; siendo este último el objetivo principal del presente proyecto de investigación.

Otro punto que es importante dar a conocer, es que cuando los empleados carecen de hábitos saludables, redes de apoyo y poseen una personalidad impaciente, competitiva y agresiva, tienden a responder de manera automática ante el estrés. De este mismo modo se encuentran las actitudes creencias que el empleado tiene acerca de la vida, en donde poseer una actitud negativa conlleva a que este sea más propenso a sentirse perturbado. Por lo anterior para prevenir el estrés, se requiere que los empleados adquieran estilos de afrontamiento que minimice dicha variable. De tal modo que es fundamental abordar esta problemática desde una perspectiva psicológica, logrando un equilibrio y un bienestar colectivo, que genere un impacto a nivel social y organizacional.

## **Problema De Investigación**

### **Planteamiento Del Problema**

En la actualidad se evidencia que los empleados que más producen estrés, son aquellos en donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades, exponiéndolos a consecuencias personales, psicológicas y sociales que afectan su desempeño laboral. Es notable que las consecuencias de este, no solo perturban la esfera profesional, sino que abarca a menudo la vida personal y familiar.

En el ámbito organizacional se observa que el estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores, estadísticas que reflejan que la población activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, ha sufrido trastornos psiquiátricos asociados al estrés afectando el bienestar de las personas y la productividad de la compañía. En este orden de ideas el estrés inquieta significativamente la funcionalidad del empleado, dado que es habitual que las empresas enfrenten en su día a día este fenómeno en donde optar por el camino correcto es primordial; ya que el éxito o fracaso de la empresa puede depender de cada medida que se elija. Por lo tanto, se debe manejar el estrés, para conseguir un equilibrio entre los deberes laborales como personales y la tranquilidad mental, generando en cada uno de los trabajadores destrezas y habilidades que les permitan elaborar las funciones diarias de una manera óptima.

### **Descripción Del Problema**

Los factores de riesgo psicosociales han venido afectando constantemente a los trabajadores y por ende a las organizaciones, esta problemática se ha hecho más intensa y frecuente; específicamente aquejando el bienestar y la salud (física, social y psíquica). La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema.

Es así como resulta necesario identificar aquellos riesgos psicosociales que amenazan a los trabajadores y de esta forma proporcionar un bienestar en el área laboral, social y psicológica.

Cabe aclarar que las exigencias diarias que enfrenta el personal ocasionan estrés y consecuencias negativas en su personalidad, ya que este tipo de personalidad conocido como conducta tipo A, se caracteriza por el afán crónico que presenta el empleado para conseguir un número ilimitado de metas en el periodo más corto de tiempo, en donde sus componentes esenciales son una fuerte ambición, necesidad de logro y afán competitivo, tendencia a sobrecargarse de actividades y a desempeñar puestos de responsabilidad que ocasionan altos niveles de agresividad y hostilidad, especialmente como reacción a la frustración y a la adquisición de pensamientos negativos (Fuerza cognitiva) que traen efectos devastadores, que influyen directamente en la salud física (debido a la somatización) y al bienestar de los trabajadores. Es por ello que la conducta tipo A tiene implicaciones en situaciones de estrés y riesgos personales, factores que en última instancia perjudican las condiciones de salud de todas aquellas personas que la padecen.

En consecuencia el estrés, está estrechamente relacionado con el incremento y la productividad de la organización, lo que conlleva a una afectación del bien personal y humano de los trabajadores. Se considera que en la actualidad el género masculino y femenino están sometidos a vivir situaciones especiales y deban enfrentarse a ellas de diversas maneras puesto que la vida está llena de ocupaciones que implican estrés como el trabajo, los hijos, tener la casa limpia, cuidar la apariencia física, cocinar, lavar, planchar y afrontar los gastos, situaciones del diario vivir que generan un desgaste. Justamente en el mundo laboral es más común tener estrés, debido a que se involucran algunos factores como: el tener personal a cargo, gastos, dinero, entre otras; aunque parezcan más sencillas las labores del hogar o fuera de una empresa también generan estrés (Filio R & cols- SF).

Además el estrés que padece una persona puede afectar directamente sus hábitos de salud así como sus redes de apoyo, en vista de que la relación que se maneja entre estas es interactiva; es decir, son factores relacionados con la salud física y psicológica que se afectan mutuamente, por ende mantener un buen cuidado del cuerpo supone un gran recurso para controlar el estrés; sin embargo se hace necesario incluir estas dos variables ya que en períodos prolongados de estrés, las personas tienden a cuidarse menos y presentan

distanciamiento o dificultades en las relaciones de pareja, de familia, de amigos y compañeros de trabajo, generando afectaciones en las redes de apoyo.

Por lo anterior este proyecto pretende proporcionar un panorama detallado del estrés laboral. Ya que este, es un problema latente que se vive día a día y desafortunadamente se está convirtiendo en una costumbre, consumir una dosis de angustia diaria. Las afirmaciones ya mencionadas, sugieren encaminar este proyecto de investigación hacia los trabajadores de la empresa McDonald's, ubicada en la ciudad de san José de Cúcuta, diseñando una estrategia psicoeducativa orientada a la prevención del estrés, teniendo en cuenta que desde el quehacer psicológico se desempeña un papel crucial, para detectar y prevenir factores de riesgo psicosociales como el estrés que aquejan el bienestar psicológico de los individuos.

### **Formulación Del Problema**

Resulta de gran interés realizar esta investigación; para responder a los interrogantes ¿Qué es el estrés?, ¿hay presencia de estrés en los trabajadores de Mc Donald's? y ¿De qué manera se puede prevenir? Debido a que las exigencias en los trabajadores están superando las capacidades para hacerle frente a estas situaciones, generando una afectación en su salud como consecuencia de una carga de estrés. De tal modo que es fundamental abordar esta problemática desde una perspectiva psicológica, logrando un equilibrio y un bienestar colectivo, que genere un impacto a nivel social y organizacional.

### **Justificación**

Esta investigación propone describir el estrés en los trabajadores de la empresa de Mc Donald's, con el fin de crear una estrategia de prevención. Así mismo, se pretende recopilar lo que ya está establecido, haciendo referencia a la situación actual en la que se encuentra la empresa. Ya que últimamente se observan cambios con ritmos muy apresurados, como consecuencia a la demanda y las competencias que exigen una adaptación y un replanteamiento para mejorar objetivos, fines y cambios de estrategias en cuanto a la salud del empleado y la productividad de la empresa.

En efecto un estudio realizado por la American Psychological Association (2009), el 69% de los empleados reporta tener un grado significativo de estrés en sus trabajos. Así mismo, el 41% de ellos manifiesta tensión durante toda la jornada laboral. Este estudio se realizó con 1226 personas mayores de 18 años de edad, en donde se encontró que los adultos perciben que su grado de estrés está en aumento, lo que señala que el 53% de las personas refieren haber tenido o tener alguna enfermedad producto de índices elevados de estrés.

En este sentido, resulta significativo efectuar esta investigación, dado que si no se da una respectiva intervención, se afectará la salud física, la estabilidad mental y emocional de todos aquellos trabajadores que la padecen. A causa de ello, abordar esta problemática desde un énfasis psicológico, facilita la descripción de este fenómeno dentro de la empresa, para que los trabajadores que padecen de este, adquieran un bienestar a nivel personal y laboral, así mismo se contribuye con el diseño de una estrategia psicoeducativa orientada a la prevención del estrés.

Conviene subrayar que el estrés es parte de la vida diaria que si no se sabe manejar puede afectar la vida familiar, social y laboral; afecta la actividad, el rendimiento físico y mental. Además una elevada carga de estrés podría comprometer la vida de un trabajador.

Por último, este proyecto de investigación a nivel social y organizacional, propone un crecimiento positivo, mejorando la convivencia entre empleados, jefes y clientes, para fomentar un buen clima laboral, sin dejar a un lado los lazos como la comunicación, convivencia y toma de decisiones de los empleados en su ambiente laboral y personal.

Es relevante abordar esta investigación desde una metodología cuantitativa, ya que se busca la comprensión de los fenómenos sociales como el estrés laboral, donde no solo se pretende analizar dicho fenómeno, sino proponer una solución a este. Por ende este proyecto se direcciona a prevenir el estrés en los empleados de Mc Donald's, a partir de un estudio probabilístico que permita comprobar las hipótesis planteadas, según los datos observados. Es así como el enfoque cuantitativo nos permite medir, interpretar y analizar los datos con orden secuencial y objetivo.

## **Objetivos**

### Objetivo General

Describir el nivel de estrés en los empleados de la empresa de McDonald's, mediante la aplicación del instrumento estandarizado perfil de estrés Kenneth M. Nowack, generando una estrategia preventiva.

### Objetivos Específicos

Analizar el estrés, hábitos de salud y redes de apoyo en los empleados de la empresa McDonald's.

Conocer en los empleados de Mc Donald's las estrategias de conducta tipo A, fuerza cognitiva y estilos de afrontamiento.

Identificar el bienestar psicológico en los empleados de Mc Donald's.

Diseñar una estrategia psicoeducativa orientada a la prevención del estrés.

## **Estado Del Arte**

En las organizaciones se evidencian factores psicosociales relacionados con la salud laboral, los cuales entran a afectar no solo a las organizaciones, sino además a los miembros que la conforman. Por eso en la actualidad se evidencia como las organizaciones se están viendo involucradas por las decisiones aceleradas y equivocadas que están tomando los trabajadores bajo los efectos del estrés. Por lo tanto esta investigación pretende tomar como referencia algunos estudios tanto a nivel local, regional, nacional e internacional, los cuales estén relacionados con el objeto de estudio del presente trabajo.

Con respecto al estudio realizado por la autora Gloria Esperanza Zambrano Plataen, en el año 2006, sobre los Estresores en las unidades de cuidado intensivo, en la ciudad de Cúcuta, tuvo como objeto de estudio determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos. Se desarrolló un estudio descriptivo de corte transversal, por otra parte los resultados arrojaron que la mayor parte del personal de enfermería que labora en la UCI presenta algún grado de estrés; los niveles altos y máximos de estrés son producidos por situaciones relacionadas con “conflicto con los superiores”, seguido de la “sobrecarga laboral” y el “contacto con el dolor y la muerte”.

Se observó un mayor grado de estrés en el personal de enfermería con el cargo de enfermeras, jóvenes, con estado civil casado, con menor experiencia laboral, que trabajan en instituciones privadas y que tienen contratación a término indefinido. A partir de lo anterior, es evidente, que cuando falla las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar estos estresores, se pueden presentar diferentes tipos de alteración que resultan nocivos, ya que podrían provocar trastornos físicos, psicológicos, y afectar su desempeño familiar, social y laboral.

Por otra parte en la investigación regional, acerca de la influencia del tipo de contratación en el clima organizacional del área administrativa de la Universidad francisco de paula Santander en Ocaña, según las autoras Doralba Coronel Coronel y Jennifer Tatiana Santiago Serna, en el año 2012. Tiene como propósito identificar la influencia que tiene el tipo de contratación en el clima organizacional de los funcionarios del área administrativa de la UFPS; con el fin de conocer las variables que están afectando el clima organizacional y así diseñar un plan de mejoramiento para las condiciones de Trabajo de todos los

empleados, con el objetivo de fortalecer y garantizar las condiciones laborales que permitan generar un ambiente agradable.

Esta investigación se basó en un análisis descriptivo con el fin de identificar los elementos existentes para la situación de estudio. Los resultados permitieron por un lado, identificar las variables que están afectando el clima organizacional (estrés) y por el otro diseñar un plan de mejoramiento para las condiciones de trabajo de todos los empleados sin tener en cuenta la modalidad de contratación, con el objetivo de fortalecer y garantizar las condiciones laborales que permitan generar un ambiente agradable.

Uno de los resultados más significativos es el de la dimensión presión, se identifica que los trabajadores de contrato a término fijo, indefinido y OPS tienen una percepción desfavorable, pues en ocasiones consideran que tienen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, lo que ocasiona que se sientan estresados, ansiosos y como si no tuviesen un día libre con las responsabilidades que tienen a su cargo; afectando la productividad y generando traumatismo en el desarrollo de las actividades.

En conclusión este estudio nos permite comprender que los empleados pueden manifestar y desarrollar estrés, a partir de sus cargos labores, es decir que estos niveles aumentan cuando los trabajadores tiene cantidad de trabajos y poco tiempo para realizarlos, por ende el clima organizacional puede de cierta forma verse relacionada en la toma de decisiones de los empleados. Por supuesto sabemos que la mayoría de veces estas elecciones pueden afectar, no solo al empleado sino a la organización como tal. Lo que implica que los factores psicosociales tienen una fuerte relación con en el comportamiento y desempeño del trabajador.

También el autor Iñigo Andueza Legarra dirigió su investigación al Estrés laboral y el Burnout, en el año 2014 en la ciudad de Pamplona, la cual tuvo como objeto de estudio analizar la relación que tienen los trastornos psicopatológicos de la salud mental, en concreto, con el estrés laboral. Por ende el estrés laboral puede llegar a suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores, por lo que este tema es de gran importancia y es necesario que exista una buena gestión y además una organización que sea la adecuada para que las personas que realicen el trabajo, no se vean inmersas en este tipo de enfermedades. Por lo tanto esta investigación va enfocada hacia el ámbito laboral, ya que es un área en la cual se evidencia una alta demanda de personas que padecen estrés,

logrando de esta manera conocer métodos para controlar posibles factores causantes, entre otros.

Una vez analizado el estrés laboral, se puede apreciar que este, puede llegar a ser muy nocivo para las personas que lo sufren, afectando al bienestar físico y psicológico del trabajador, además el crecimiento de las labores que precisan mayor esfuerzo mental y mayor ritmo de trabajo. Lo que conlleva a que este fenómeno aumente en las sociedades modernas. Pueden existir varios tipos de estresores, que según la interpretación que cada individuo haga de las situaciones y de las capacidades que tenga para hacerles frente, se manifestaran de diferentes formas e intensidad.

Por ende, esta investigación contribuye a este proyecto, ya que un factor psicosocial como lo es el estrés, afecta directamente el bienestar físico, psicológico y emocional de una persona, lo cual nos lleva a concluir que notablemente se relaciona con la funcionalidad del trabajador y como consecuencia se verá afectado de forma negativa su toma de decisiones, claro está que depende del trabajador, de las habilidades y capacidades que tenga para hacerle frente a las exigencias y situaciones estresantes que se encuentren en su entorno laboral.

Ahora bien en la investigación sobre las Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco de Bogotá. Realizada por Sebastián Felipe morales sabogal, en el año 2010. Tuvo como finalidad identificar las fuentes de estrés laboral de los asesores de uno de los “call center”. La metodología de esta investigación, estuvo centrada en una encuesta y varias entrevistas a coordinadores y asesores, además de test de carácter personal, que permitieron identificar las características de control de situaciones bajo presión.

Así pues los resultados que se evidencian es que las mayores fuentes de tensión están en: los conflictos entre compañeros, incumplimiento de tareas, ausentismo que aumenta la carga operativa a los otros asesores, la tecnología utilizada por el banco, ya que no es perfecta y sus fallas impactan la tarea del asesor, por otra parte están los horarios establecidos los cuales no son de total agrado para el asesor y por último otra fuente de presión es la poca participación en la toma de decisiones que los afectan directamente.

Por lo tanto esta investigación, aporta a la nuestra; ya que se hace evidente como diversos factores de riesgo psicosociales pueden ocasionar estrés en un empleado, claro está que no se puede perder de vista la gran relación que tiene el contexto en el que este se

desenvuelve como lo es, la relación con sus compañeros, la sobre carga laboral, la ergonomía e incluso la falta de capacitación frente a los nuevos avances tecnológicos. Lo que conduce a que el empleado encuentre dificultad al momento de tomar decisiones y más cuando estas tienen que ver con las labores o actividades que desempeñan en la organización.

Por otro lado se evidencia que en el estudio de Alarcón Lina y Gutiérrez Diana, sobre el clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá, en el año (2012) se identifican acontecimientos del clima organizacional que ocasionan entres en los empleados de una empresa de fabricación de muebles.

En la realización de este estudio se aplicó la prueba EAE (Escala de apreciación del estrés) escala S, con el fin de conocer a partir de la variables: Relación del sujeto con el trabajo, trabajo en sí mismo y contexto laboral, los factores, agentes, circunstancias, situaciones, que podrían incidir en la generación del estrés, por medio de una valoración que realizó el sujeto sobre los acontecimientos estresantes, considerándolos como amenazantes, agresivos o perturbadores. Mostrando que hay niveles altos de estrés dentro de la compañía y que hay un equilibrio entre los factores generadores del Estrés.

A partir de los anterior se puede decir que el clima organizacional juega un papel importante en cuanto al estrés laboral, ya que el ambiente en el que se desenvuelve el trabajador en ocasiones no es el apropiado; ocasionando en él, disminución en el rendimiento laboral, mala toma de decisiones y entre otros factores que se convierten en situaciones amenazantes para el trabajador. Por supuesto implica una afectación no solo en la organización sino al individuo como tal.

En cuanto al estudio realizado por el autor Jorge Luis García Alvear, en el año 2015, estuvo dirigida a estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca- Ecuador. Hay que destacar que este estudio fue de tipo descriptivo y transversal; ya que las variables estudiadas fueron: relación laboral, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control y efectos del trabajo. En cuanto a los resultados obtenidos en el estudio, se muestran que los trabajadores y el personal administrativo, presentan altos niveles de estrés, es decir 67.50 %, los cuales están determinados por los tipos de trabajo, pasivo (TA) y de alta tensión laboral (TATL).

En conclusión esta investigación tiene aportes significativos a la nuestra, dado que nos permite evidenciar como el estrés puede llegar a afectar significativamente la salud y el bienestar de un trabajador. En la mayoría de los casos esta situación se debe a los cargos desempeñados, a una variable como el tipo de sobre carga laboral y a la alta tensión de responsabilidades.

En relación con las autoras Laura Cote Rangel y Andrea García Becerra en su investigación el Estrés como factor limitante en el proceso de toma de decisiones: una revisión desde las diferencias de género, en chía Cundinamarca, en el año 2016, tuvo como finalidad estudiar los efectos del estrés en la población y su relación con otros procesos cognitivos y patológicos, como lo es la toma de decisiones.

Las evidencias teóricas presentadas en el documento confirman que existe una relación directa entre los niveles de estrés y la TD. Es decir que a mayor estrés, menor es la capacidad de responder de manera efectiva a una demanda que requiera un procesamiento de información en el que se deban evaluar varias opciones para tomar una decisión confiable. Ello lleva entonces a concluir que existe una relación negativa entre el estrés y la TD; en donde no solo provoca cambios comportamentales (irritabilidad, aislamiento o depresión), cognitivos (Bloqueo, frustración, percepción de amenaza, baja autoestima) y fisiológicos (sistema endocrino y cardiovascular), sino que, a su vez, impacta estructuralmente en el cerebro.

En resumen esta investigación nos permite analizar que de alguna forma el estrés afecta de manera significativa la toma de decisiones de las personas, es decir que en cuanto más altos niveles de estrés existan, el trabajador tiende a responder de manera menos eficaz y así mismo verse afectado su funcionamiento no solo físico, biológico sino también cognitivo.

Posteriormente el autor Debra L. Nelson and Bret L. Simmons, en el año 2003, en Washington, DC, EE. UU, nos presenta su estudio que lleva como título Psicología de la salud y estrés laboral: Un enfoque más positivo, el cual tiene como finalidad enfatizar el papel del individuo en clasificar las situaciones como amenazantes o no amenazantes. En consecuencia, las respuestas positivas y negativas pueden ocurrir simultáneamente, como resultado del mismo factor estresante, y deben considerarse construcciones separadas pero relacionadas. Donde parte del valor de este enfoque es su reconocimiento de que la

evaluación positiva en personas, que en un estado positivo; procesan la información de forma más heurística o estratégica, y las personas en un estado negativo procesan la información de manera más sistemática y los aspectos negativos de los factores de estrés difieren de un individuo a otro.

En congruencia con lo anterior, la relación que se pudo observar de esta investigación con nuestro proyecto es que en ciertos casos el estrés no puede ser del todo negativo para el trabajador, en ocasiones trabajar bajo presión hace que nuestro cuerpo sea más productivo y eficiente.

En Costa Rica en el año 2010, la autora María Martha Durán, realiza un estudio sobre el Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, esta tuvo como objetivo discutir respecto a la calidad de vida laboral y el estrés laboral, señalando implicaciones personales y organizacionales, así como estrategias de prevención y afrontamiento en ambos niveles. Además esta investigación obtuvo como resultado que los trabajadores se sienten más satisfechos cuando su entorno laboral es seguro y confortable, lo cual tiene un impacto directo en el incremento de la calidad del trabajo. También se evidenció que dentro de los factores y condiciones psicosociales en el contexto de vida actual, se dan múltiples y variadas fuentes de estrés que pueden resultar nocivas para la salud y el bienestar de las personas.

Por lo tanto este estudio en relación con el nuestro, permite observar la importancia de un entorno laboral positivo, el cual le genera al trabajador una satisfacción laboral, donde un buen clima laboral le permite al empleado una mejor toma de decisiones, obteniendo un incremento no solo en la calidad de vida sino en la producción de la empresa.

Finalmente en la investigación sobre el Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Desempeñada por la autora Sánchez, Florencia Cecilia, en el año 2011, en el país de Argentina, San Lorenzo- Santa Fe. Tuvo como objeto de estudio identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar Psicológicos en trabajadores de una industria.

Esta investigación es un trabajo de campo, de tipo correlacional, con el que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar Psicológico. Basado en un enfoque cuantitativo. En cuanto a los resultados se encuentra que existe algún grado de estrés en los trabajadores, Como son: la falta de justicia organizacional,

dificultades interpersonales, sobrecarga laboral; insatisfacción en cuanto a la igualdad y justicia del trato de la empresa y negociaciones sobre los aspectos laborales. Todos estos se encuentran bajo proyectos y metas sobre la vida y su autonomía para tomar decisiones independientes.

A partir de los resultados obtenidos esta investigación, contribuye a nuestro proyecto, ya que nos permitió evidenciar que aquel trabajador que cuente con bienestar psicológico, tendrá un nivel de estrés bajo lo que conlleva a tomar decisiones adecuadas.

## **Marco Teórico**

### ***Capítulo I. Psicología Organizacional.***

#### *Trabajo*

Para el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Protección Social de Colombia, trabajo es “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.” Es decir que toda persona que esté al servicio de una comunidad y se incentivado remunerada mente será considerado como un trabajador.

Ahora bien, la Organización Mundial del Trabajo (1984), refiere que las condiciones laborales, también identificadas como condiciones de trabajo, son definidas como un conjunto de situaciones o variables que determinadas por diferentes factores definen la realización de una tarea y que repercuten ya sea directa o indirectamente en la salud del trabajador. Así mismo las variables que determinan las condiciones laborales son agrupadas de diferentes maneras según el autor o la entidad que los clasifica; sin embargo, es posible concluir que las condiciones laborales son principalmente aquellas como:

Medio ambiente de trabajo: incluye la infraestructura física de los lugares de trabajo, el entorno laboral, los insumos y medio de producción como herramientas y equipos; niveles adecuados de temperatura, iluminación, radiación, vibración y ruido.

Tarea: está determinada por carga de trabajo, carga física, carga mental, variadas funciones postura, esfuerzos, manipulación de cargas y/o contaminantes.

Organización: se compone de la organización del trabajo, características de la empresa y del puesto de trabajo, estructura de la organización, tiempo de trabajo, ritmo de trabajo, estilos de mando, salario y reconocimiento.

En otras palabras, se enmarca la importancia de tener un buen clima organizacional, en donde se le brinde las herramientas necesarias a cada empleado para que desempeñe de forma adecuada su labor, ello implica que cuente con disposición para llevar a cabo su tarea.

Para el autor Karasek (1967) el trabajo puede ser clasificado en cuatro categorías posibles (Ver Figura 1)

- 1) de alta tensión (altas demandas y bajo control)
- 2) activos (altas demandas y alto control)
- 3) baja tensión (bajas demandas y alto control)
- 4) pasivos (bajas demandas y bajo control)

Figura 1. Demandas Laborales

		DEMANDAS LABORALES	
		Baja	Alta
MARGEN DE DECISIÓN LABORAL (Empleo de habilidades y autoridad para decidir)	Alto	BAJA TENSIÓN	ACTIVO (Aprendizaje, motivación para desarrollar nuevos patrones de conducta)
	Bajo	PASIVO	ALTA TENSIÓN (Riesgo de estrés psicológico y enfermedad física)

Coincidiendo con el modelo anterior se puede concluir la influencia que tienen las demandas y el control que la persona le da al tipo de tarea que desempeñe en la organización.

### Organización

Según Agustín Reyes (2009) organización “es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”. Para Munch Galindo, “es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social”.

En consecuencia a lo anterior, la organización es el diseño formal, en donde se establecen funciones a desempeñar, la jerarquía y los niveles de autoridad de acuerdo con las actividades y objetivos de la empresa, es decir que para poder organizar una empresa se

deben seguir ciertos parámetros, tales como la división del trabajo donde se separan y delimitan las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo, por otro lado, a través de la coordinación del trabajo se sincronizan los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos.

Continuando con lo expuesto anteriormente, cabe resaltar que para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas:

*Jerarquización:* Se refiere a la disposición de la función de una organización por orden de rango, grado o importancia. De aquí nacen los niveles jerárquicos de una organización. Estos últimos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen. “Los niveles jerárquicos se establecen con base en la definición específica de responsabilidad y deberes de las distintas unidades orgánicas y los distintos puestos.

*Departamentalización:* se le conoce también, como la especialización horizontal que ocurre cuando en una organización se ha encontrado la necesidad de aumentar la pericia, la eficiencia y mejorar el trabajo, por lo tanto, se crea un mayor número de órganos especializados, cada quien en su tarea, en un mismo nivel jerárquico, se caracteriza por un crecimiento horizontal del organigrama

*Descripción de funciones:* es la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarias para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo; la descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis y descripción de puestos

*Coordinación:* Las unidades o áreas de la empresa siempre deberán mantener, armonía y buena comunicación. En otras palabras, el administrador debe buscar el equilibrio en todas las funciones de la empresa, ya que todas las áreas están interrelacionadas y la falta de coordinación puede ocasionar cuellos de botellas.

Para comprender mejor, se debe tener en cuenta que en las organizaciones se evidencian factores psicosociales relacionados con la salud laboral, los cuales entran a afectar no solo a las organizaciones, sino además a los miembros que la conforman, según EU-OSHA, 2007 “como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo”. Es esencial saber que cuando en las empresas no se tiene claro o establecido los factores psicosociales, estas pueden provocar respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas convirtiéndose en factores de estrés, que tienen consecuencias negativas sobre la salud. Cabe aclarar que el estrés es una reacción normal del ser humano de cualquier edad, a las diferentes situaciones de la vida diaria, que está producido por el instinto del ser humano de protegerse de las presiones de su entorno.

## ***Capítulo II. Estrés***

Para Lazarus y Folkman (1986) “el estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada como algo que excede los recursos propios y capacidades de aquella, lo que pone en peligro su bienestar personal”. Conforme con la definición, el estrés entra a afectar de manera significativa la funcionalidad del individuo tanto en su área familiar, social, personal e incluso en su área laboral; siendo este último el objetivo principal del presente proyecto de investigación.

De modo que, el estrés laboral se ha convertido en un problema de riesgo para las empresas, donde habitualmente se traduce a un mayor ausentismo, malas relaciones personales, malas prestaciones de servicio, reducción de la creatividad y débil concentración, además de una dirección de personal y liderazgo improductivos, toma de decisiones pausadas y propensión a sufrir accidentes, entre otros problemas que sobresaltan el crecimiento de las organizaciones.

### *Tipos de estrés*

Psicológicamente, existen dos tipos de estrés; Eustrés o estrés bueno y distrés o estrés malo, pero de acuerdo al nivel de duración ante el ambiente amenazante, se divide en agudo y crónico. Según Neidhardt, Weinstein y Conry (1989) “el Eustrés es el estrés positivo debido a que le permite al cuerpo tener sensaciones de placer por el aumento de la energía vital, produce un efecto de alegría, satisfacción, mejora en el rendimiento y toma de decisiones por lo que la respuesta ante el ambiente estresor es eficaz. Pero cuando el eustrés es prolongado surge el distrés que es el desequilibrio entre los recursos que dispone el sujeto ante las demandas del ambiente. Se produce un desorden fisiológico y comienza aparecer varias manifestaciones como irritabilidad, ansiedad, insomnio, disminución de las defensas, envejecimiento prematuro, presión alta y aumento en la frecuencia cardiaca”.

En este orden de ideas el estrés se puede manifestar en:

**Agudo:** El estrés agudo es la respuesta instintiva del estrés ante el entorno por lo que es de corta duración. Su función es huir o pelear frente a la situación amenazante. En pequeñas dosis puede ser beneficioso ya que estimula la productividad (Arana, 2012).

**Crónico:** se da cuando es prolongada la exposición ante el estresor por lo que se pierde la capacidad de autorregulación. En otras palabras, el organismo queda en permanente estado de alerta por lo que estará secretando hormonas que afectan la salud mental y física de la persona (Arana, 2012).

### *Fases del estrés*

Hans Selye considera que la respuesta del estrés frente a la situación amenazante es estereotipada debido a que implica una activación en el sistema nervioso y hormonal. Este proceso de adaptación lo nombró como “Síndrome General de Adaptación” (SGA), por lo que fue descrito en tres etapas: (Ver figura 2)

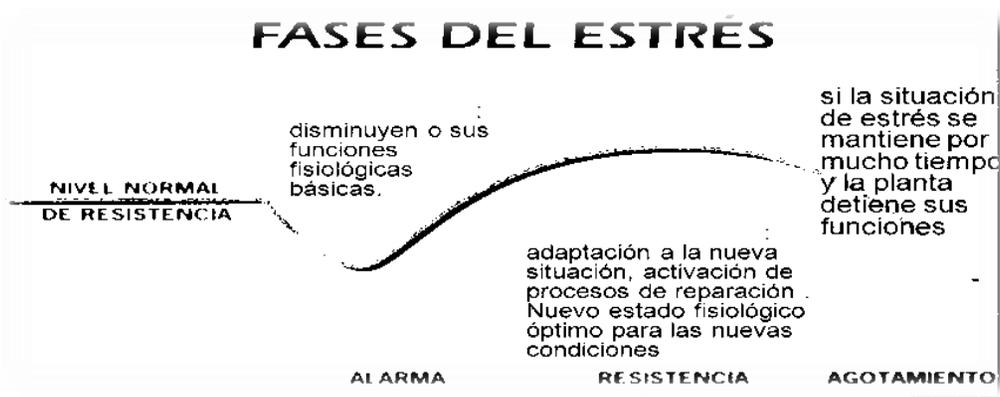
**Alarma:** Se presenta cuando la persona percibe un agente estresor, por lo que el cerebro busca otras experiencias similares para poder responder, así como también evalúa si tiene los recursos suficientes.

**Resistencia:** El organismo mantiene las respuestas fisiológicas que se habían desarrollado en la anterior fase para adaptarse al agente nocivo hasta que éste haya

desaparecido. Luego de esto, empiezan a surgir síntomas de cansancio y agotamiento en el cuerpo.

Agotamiento: Si el estresor continúa de manera crónica, inicia esta fase de agotamiento ya que la resistencia irá disminuyendo de a poco hasta agotarse por completo, por lo que el organismo colapsa y surgen problemas en la salud y psique de la persona. (Valera, Pol, & Vidal).

Figura 2. Fases del Estrés



En otras palabras, el estrés inicia con una activación ante un estímulo externo, seguidamente el individuo de alguna forma se intenta adaptar ante ese estímulo amenazante, por último, si la persona no logra adaptarse a ese estímulo estresor pasara a convertirse en un estrés crónico, en el cual aparecerá un agotamiento, surgiendo así enfermedades tanto físicas como mentales.

### *Estrés laboral*

En ese orden de ideas el estrés laboral según Li y Shani (1991) se ve como la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que estas impactan en la satisfacción general en el trabajo, esto quiere decir que en el ámbito laboral el estrés afecta drásticamente el ser y el hacer personal.

Basados en Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral.

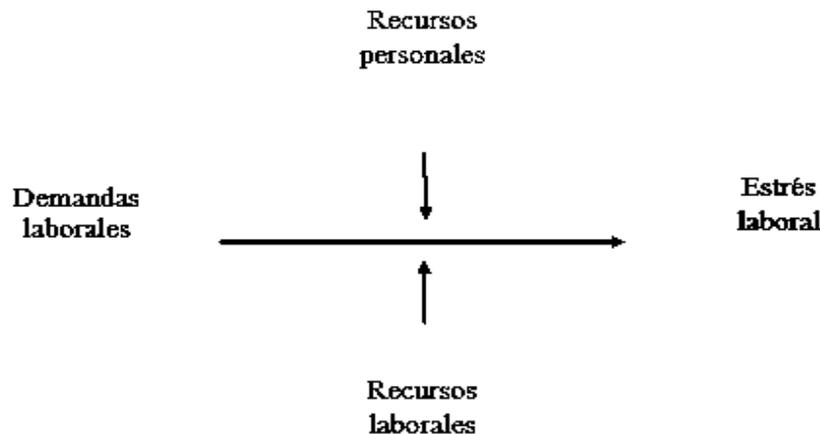
**Recursos personales:** refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

**Recursos laborales:** son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

**Demandas laborales:** entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

Para comprender lo expuesto anteriormente por los autores Bresó (2008) y Dolan et al. (2005), (Ver figura 3)

*Figura 3. Factores que intervienen en el estrés laboral.*



Según el esquema anterior se infiere que el equilibrio o el desequilibrio de estos factores repercuten en el tipo y grado de estrés que una persona experimente en su ámbito laboral, adquiriendo consigo enfermedades laborales que afectan la salud y el entorno del empleado.

### *Enfoques del estrés.*

Desde el punto de vista psicológico, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes, según Cano, (2002)

*Como estímulo:* El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

*Como reacción o respuesta:* El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

*Como interacción:* El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En efecto a la anterior definición, la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) “postula que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Es decir que el estrés conlleva a que la persona ejecute una conducta ya sea positiva o negativa dentro del ámbito laboral. Ahora bien desde una perspectiva médica se puede definir al estrés como “un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad” (Cohen, Kessler, & Underwood, 1995).

En recapitulación podemos decir que existen varias maneras de definir el estrés laboral; desde la medida que nos permite identificar los estados en los que se encuentra la persona, frente al ambiente en las que se desenvuelve y su forma de actuar, sin embargo se podría decir que el estrés es la respuesta psicológica y fisiológica que presenta el organismo, en su intento por adaptarse ante las situaciones de presión internas y externas, que se dan en su relación con el entorno social. Es así que el estrés surge cuando se producen desajustes en esta interrelación.

### *Modelo de McGrath*

Resulta sustancial comprender cómo funciona el estrés desde el ámbito laboral, según un modelo propuesto por McGrath (1970), este consiste en cuatro fases que se relacionan:

*Fase 1-* Demanda medioambiental: En la primera fase del proceso de estrés, a la persona le llega algún tipo de demanda, esta puede ser física o psicológica, como en el caso del jefe que le exige a su subalterno algún resultado o reporte el mismo día a una hora específica.

*Fase 2-* Percepción de las demandas: No todas las personas perciben las demandas exactamente de la misma forma, ello se refleja en la segunda fase del proceso de estrés, la percepción individual de la demanda física o psicológica.

*Fase 3-* Respuesta de estrés: La tercera fase del proceso del estrés es la respuesta física y psicológica de la persona a la percepción de la situación. Si una persona percibe un desequilibrio entre las demandas y su capacidad de respuesta y ello le provoca una sensación de amenaza, el resultado es un aumento del nivel de ansiedad, como en el caso expuesto en la fase 1, donde el jefe que le exige a su subalterno algún resultado o reporte el mismo día a una hora específica, el siente que la demanda supera su capacidad de respuesta, aumenta su ansiedad.

*Fase 4-* Consecuencias conductuales: La cuarta fase es la conducta real de la persona sometida al estrés. Si el futbolista percibe un desequilibrio entre su capacidad y las demandas y siente que su estado de ansiedad se incrementa, puede que empeore su rendimiento.

Como resultado se puede indicar que el estrés se inicia con una situación en donde la persona percibe y determina si esta es amenazante o no según sus capacidades, seguidamente realiza una conducta sometida a esa demanda y si esta supera sus capacidades conllevara a producir síntomas de estrés en la persona.

### *Tipos de estresores*

Resulta necesario abordar los tipos de estresores que pueden llegar a generar malestar a los trabajadores y así mismo conlleva a que desempeñen su tarea con un bajo rendimiento afectando esto elocuentemente la productividad de la organización. Desde una concepción del estrés, no se le puede establecer un valor estresante objetivo, dado que depende de cómo cada persona perciba dicha situación. No obstante, dada esa limitación se puede identificar qué es lo que convierte un suceso en estresante.

De acuerdo con Fernández Montalvo y Garrido, (1999) se distinguen dos tipos principales de estresores:

*Psicosociales:* Siendo situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores que dependen de la interpretación que la persona les asigna. Por lo que en este aspecto tendrá mucho que ver la forma de ser de cada uno, ya que habrá personas más propensas a estresarse y otras que en esa misma situación, no se verán afectadas por la forma en la que lo conciben.

*Biológicos:* Son estímulos o situaciones que se convierten en estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación que cada uno haga de esa situación.

Ambos tipos de estresores pueden provenir tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

*Los estresores internos:* pueden ser estímulos o sucesos que contengan características físicas en las cuales nuestro propio cuerpo es el que sufre diversos síntomas ya sea por un catarro, enfermedad, etc. o también de características cognitivas, que son las sensaciones o pensamientos que nos vienen a la cabeza en recuerdo de alguna situación o experiencia que sucedió o que es posible que ocurra.

*Los estresores externos:* también pueden provenir de aspectos físicos debido a la exposición a factores negativos para el cuerpo como el ruido, luz intensa, temperaturas extremas, etc. y además de aspectos cognitivos al interpretar negativamente algo externo.

#### *Otros tipos de estrés laboral*

**Mobbing (derivado de acoso laboral):**

Es un tipo de estrés laboral caracterizado por un hostigamiento psicológico continuo que tiene como objetivo llevar a la víctima a una situación de acorralamiento psicológico. Este tipo de acoso puede ser propiciado tanto por jefes como por compañeros, y a veces por subordinados. Su causa debe inicialmente al factor organizacional: Alta presión laboral para conseguir los objetivos de la empresa, conseguir que el trabajador abandone la empresa para evitar una indemnización, inestabilidad en el empleo, situación precaria que provoca la competitividad entre los compañeros, cultura organizacional incompatible con el compañerismo.

Síndrome del Burnout:

“Es un síndrome de agotamiento, emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas”. (Maslach y Jackson, 1981). Se produce fundamentalmente en personas cuyo trabajo es la relación y asistencia a otras personas”. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Fases y alteraciones del síndrome del Burnout.

<b>Fases</b>	
<b>Baja realización:</b>	Pérdida de ilusión, frustración y distanciamiento
<b>Despersonalización</b>	Actitudes frías, despersonalizadas, insensibles hacia las personas objeto de su trabajo, depresión y hostilidad
<b>Agotamiento emocional:</b>	Indefensión por no haber modificado situaciones, pérdida del atractivo y satisfacción de la tarea
<b>Alteraciones que produce</b>	
<b>A nivel psicológico:</b>	Sentimientos de frustración laboral, tristeza, aburrimiento, actitudes rígidas e inflexibles
<b>A nivel fisiológico:</b>	Cansancio, dolores de cabeza, pérdida de apetito y peso, trastornos gastrointestinales, alteraciones de la conducta sexual
<b>A nivel comportamental:</b>	Absentismo laboral, impuntualidad laboral, conductas impulsivas y violentas

Desde otra perspectiva se pueden distinguir cuatro tipos de estresores según la intensidad, tal y como enumera Fernández-Montalvo y Garrido, (1999):

*Estresores agudos:* Existe al darse una situación grave, que es inusual que se de en repetidas ocasiones y suele traer consigo unas consecuencias negativas, ya que existe un

desanimado importante. Por tanto, tienen un comienzo o desencadenante definido, y además se caracteriza por ser de corta duración, ocurrir con poca frecuencia y ser de alta intensidad.

*Estresores crónicos:* Este llega a darse cuando la persona mantiene durante periodos de tiempo más o menos largos sensaciones de no poder hacer frente a las exigencias y se inmersa en una situación tanto de baja como de alta intensidad, sin tener un inicio definido.

*Pequeños estresores de la vida diaria:* Se trata de situaciones bastante comunes que suelen darse en la vida cotidiana, que hacen que la persona por un momento se sienta sobrepasado. Tienen un inicio definido, son de corta duración, cierta frecuencia y baja intensidad.

*Desastres:* Tanto los naturales como los causados por la mano del hombre son de un inicio específico, pueden ser tanto de corta como de larga duración, ocurren con muy poca frecuencia y son de una alta intensidad dado que sus efectos pueden causar conmoción e incluso podría sentirse temporalmente paralizado o desconectado de la vida.

De acuerdo con los autores, se llega a la conclusión de que el estrés puede ser expresado de diferentes formas, ya sea internas o externas y se acompaña con una intensidad de corta o de larga duración, que en repetidas ocasiones induce al individuo a sentirse incapaz de enfrentarse a ellas.

### *Síntomas del estrés*

Según el diccionario de términos médicos un síntoma es una manifestación patológica de una enfermedad o de un síndrome que solo es percibida por el individuo que lo padece. Por ello el estrés es una enfermedad que se presenta a nivel fisiológico y mental, la cual afecta directamente la funcionalidad y la salud del individuo.

Según Gulzar (2004), indica que los síntomas clásicos del estrés, que padecen los trabajadores son (ver tabla 2)

*Tabla 2. Síntomas del estrés.*

---

**Las personas se tornan nerviosas y se convierten en seres preocupados.**

---

**Son propensas a la ira con gran frecuencia y facilidad y no se relajan y tiene dificultad para ello.**

---

---

**Muestran escasa operatividad y adquieren conductas con más facilidad que en situaciones normales. (Tabaco, alcohol, etc.)**

---

**Padecen desordenes físicos como lo es, el comer en demasiadas o pocas cantidades.**

---

**Se les dificulta conciliar el sueño entre ellos despertarse a las cuatro o cinco de la mañana y no poder conciliar el sueño nuevamente.**

---

En relación con el esquema anterior es conveniente entender que las tensiones pueden ser temporales o de larga duración, donde casi siempre depende del tiempo en el que se pronuncien las causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado. Además los síntomas son variados y pueden afectar de manera diferente a cada trabajador, adicional a los síntomas mencionados por el autor, cabe resaltar algunos otros como dolores de cabeza, dolores musculares, cansancio, fatiga, hormigueo en el cuerpo, problemas de atención y memoria, los cuales entran a afectar su rendimiento.

#### *Causas del estrés*

Dicho brevemente, el estrés ha venido afectando la salud y el desempeño del trabajador, generando incertidumbre en las organizaciones acerca de los motivos que desencadenan esta problemática.

Ahora bien para Lume (2011) las principales causas del estrés son la inadecuada carga mental de trabajo y la falta de control sobre la tarea, ambiente laboral inoportuno, sobre carga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, decisiones relevantes, estimulación lenta y monótona y condiciones laborales inadecuadas. El exceso del trabajo o su dificultad producen estrés cuando el trabajador percibe que no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea, pero esto no quiere decir que la situación de sobrecarga no la genere.

Por otra parte Stora, B. (2000), presenta otras causas del estrés laboral como exceso y falta de trabajo, confusión de trabajos y/o puesto a desempeñar, falta de recompensas por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas y

responsabilidades múltiples, con poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, falta de control o de la satisfacción del trabajador por el producto terminado, superiores, colegas o subordinados que no cooperación ni apoyan, inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición, verse expuesto a perjuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión, exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones, condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas, posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas, exigir demasiado de uno mismo y adicciones. Si bien existen unas causas que generan estrés, también existen algunas consecuencias producidas por el distrés.

### *Consecuencias del estrés*

Según Williams & Cooper, (2004). “El estrés laboral, genera consecuencias a nivel personal y organizacional. Esto último, en el sentido que al generar daño en la personas, esto afecta su desenvolvimiento, lo cual repercute sobre la organización. Dado que esta repercusión sobre la empresa no aparece de inmediato, existe incertidumbre sobre los efectos en ella: en qué grado y de qué modo perjudica a la entidad. Asimismo, los diferentes efectos del estrés laboral, con frecuencia, no pueden distinguirse unos de otros”. Helrieguel, Robbins, Schuler, Beehr & Newman mencionan la división de los efectos en tres categorías generales: Fisiológicos, emocionales y conductuales.

El primero en mención, se refiere a los efectos sobre salud física de la persona. Las consecuencias más comunes de estrés en el trabajador son el dolor de cabeza y de espalda, con fracturas musculares, males gastrointestinales, hipertensión arterial, desordenes cardiovasculares, entre otros. Cabe resaltar que si bien no está determinado el papel exacto del estrés en sus repercusiones sobre la salud, muchas enfermedades parecen estar vinculadas a él.

Los efectos emocionales son aquellos en donde la salud mental de la persona se ve afectada. Estos pueden representarse mediante ira, ansiedad, depresión, funcionamiento intelectual deficiente (inadecuado manejo en la toma de decisiones, repercusiones sobre la creatividad, innovación y la calidad de las tareas, etc.), entre otros.

Además los efectos del estrés en la conducta se ven reflejados en el ausentismo, rotación, bajo desempeño y productividad, pérdida del esfuerzo discrecional, conductas agresivas hacia los compañeros, problemas para conciliar el sueño, cambios en los hábitos

alimenticios, entre otros. Como se mencionó anteriormente, es difícil separar los efectos del estrés en categorías específicas, ya que unos influyen sobre otros.

Por otra parte se encuentra que las consecuencias negativas de estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como el deterioro cognitivo y el rendimiento. Este puede influir negativamente sobre la salud por varias vías como:

Cambios de hábitos relacionados con la salud.

Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (Como el sistema nervioso autónomo y el inmune)

Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

Esto quiere decir que puede que se aumenten algunos hábitos no saludables y disminuyan los saludables, los cuales pueden afectar negativamente a la salud, así mismo puede llegar a ocasionar problemas cognitivos como falta de memoria, atención, percepción y mala toma de decisiones.

#### *Afrontamiento del estrés laboral*

Burke (1971), mediante entrevistas abiertas con personas directivo, identifico las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos:

Hablar con otros.

Trabajar más duro y durante más tiempo.

Cambiar a una actividad de tiempo libre.

Adoptar una aproximación de solución de problemas.

Alejarse de la situación estresante.

Sin embargo, para Dewd y Guest (1990) han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales.

Abordar o trabajar sobre el problema.

Intentar que el problema no se apodere de ti.

Descarga emocional.

Tomar medidas preventivas.

Recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema.

Utilizar los recursos familiares.

Intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Se puede concluir que existen estrategias para que los empleados se enfrenten al estrés laboral, estas no solo se centran en las conductas que este genera sino también en las emociones, en donde se hace necesario que la persona disponga de habilidades para enfrentarlo de la mejor manera posible. Cabe aclarar que otras estrategias que se deben estudiar para disminuir los síntomas del estrés en los empleados son: **Hábitos saludables** Para Nowack (2010) los hábitos saludables son entendidos como aquellas conductas específicas que cuando se practican regularmente conducen al bienestar físico y psicológico.

Por otra parte, la OMS (2016) refiere que “un entorno de trabajo saludable en un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar salud y bienestar”. Esto implica que dentro de toda organización se debe velar por la promoción y protección de la salud de los trabajadores, ya que estos son una pieza fundamental para toda empresa. Cuando se cuenta con operarios saludables y felices, se obtienen resultados positivos y productivos. Lo cual garantiza una disminución de accidente, enfermedades y ausentismo laboral.

El psicólogo Javier Salcedo Martínez (2017) recomienda seis hábitos saludables que toda organización debería implementar:

Tomar pausas cortas que impliquen desplazamiento del puesto de trabajo. Por ejemplo: ir al baño, tomar un café, ir a saludar al compañero; también tratar de usar escaleras.

Establecer tiempos de esparcimiento durante la jornada laboral; permite mejorar el ambiente laboral y afianza el sentido de pertenencia hacia la compañía.

Hacer pausas activas que significa realizar estiramientos periódicos y movilidad articular, lo que son muy beneficiosos y previenen la aparición de traumas musculoesqueléticos.

Realizar cambios en la rutina diaria que no afecte el trabajo, pero que permitan percibir diferente el espacio laboral. Cambios en la organización del puesto de trabajo y la secuencia en la realización de tareas son hábitos saludables.

Respetar el tiempo de cada actividad, es decir, el tiempo de descanso, alimentación y

recreación debe respetarse y no interrumpirse por actividades laborales; ya que si se interrumpen, genera agotamiento en el trabajador.

Seguir las recomendaciones del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía, ya que las acciones de control que realiza el empleador pierden funcionalidad cuando el trabajador prefiere seguir manteniendo su mala práctica.

De acuerdo con el autor estos hábitos deben ser utilizados por los empleados debido a que contribuyen al bienestar físico, psicológico y también a la productividad de la empresa, ya que si hay empleados saludables y en óptimas condiciones hay empresas seguras y exitosas. Para dicho autor el *Ejercicio* es un hábito saludable que puede controlar de una manera significativa, la relación entre enfermedad y estrés, según Brown y Siegel (1988) & Folkins y Sime (1981). En este orden de ideas, el ejercicio es definido como aquella actividad que el individuo practica de forma regular, para mejorar el tono muscular y el sistema cardiovascular (Nowack, 2010). Por lo anterior es primordial, que todo individuo con niveles de estrés, implemente actividad física, ya que este le permite regular y neutralizar la reacción del estrés, alcanzando una funcionalidad.

Además el *Descanso, sueño y relajamiento*, son hábitos del día a día que le permite al individuo hacer lo mínimo por mantener su salud y sentirse más relajado (Nowack, 2010). Por lo tanto se debe conseguir un descanso adecuado y un relajamiento para que el cuerpo se sienta con energías, su funcionalidad sea óptima y así mismo se disminuya la presencia de tensiones. De la misma forma *la Alimentación y nutrición*, son hábitos de comida definidas como aquella forma en la que el individuo intenta en lo posible mantener una dieta balanceada (Nowack, 2010). Cabe resaltar que la alimentación debe ser balanceada y nutritiva, evitando factores de riesgo como enfermedades coronarias (colesterol, hipertensión, control de peso inadecuado y dieta inapropiada), las cuales están relacionadas con los hábitos alimenticios y nutricionales, Farquhar (1978) & Mechanic (1976). Por consiguiente la alimentación es vital para el organismo humano, debido a que cada respuesta de estrés representa para el cuerpo pérdida de vitaminas, sales y minerales.

En relación a los hábitos tóxicos, se debe evitar el *Conglomerado de reactivos ARC*, es decir el abuso del consumo de sustancias como, alcohol, drogas y tabaco (Nowack, 2010), donde estos representan una amenaza para la salud. Sin embargo se debe tener en cuenta

que los altos niveles de estrés desencadenan en el organismo ansiedad y por lo tanto conlleva a su consumo, como una forma de evitación o afrontamiento del estrés.

Llegando a este punto se hace necesario dar a conocer la importancia de las **Redes de apoyo** donde el empleado siente que hay gente con la que puede contar en todo momento para obtener apoyo emocional, consejo, información, amor incondicional y ayuda. Además de que tan satisfecho se siente con dicho apoyo. Según (Nowack, 2010) una red de apoyo es un grupo de personas con la que puede contar el individuo como apoyo.

Por otra parte, las redes de apoyo para Speck (1989) se define como “un grupo de personas, miembros de la familia, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo o a una familia”. Por lo anterior es importante que los trabajadores cuenten con el apoyo flexible de familiares, compañeros de trabajo o vínculos sociales que les brinden una ayuda emocional, una compañía, que sirva de guía o brinden una ayuda económica.

Estos lazos afectivos permiten que las personas, en especial los trabajadores en momentos de dificultad cuenten con un apoyo y de esta forma la usen como una estrategia para salir adelante y superar cualquier adversidad. Algunas veces la falta de estos lazos en las redes de apoyo de los trabajadores resulta porque no reconocen que necesitan de una ayuda, lo cual hace que estas se aíslen de las personas y no cuenten con círculos sociales, lo que significa que las redes de apoyo son necesarias en todo individuo, ya que estas garantizan un sostén o una ayuda para las personas, estas son esenciales en el ámbito organizacional, dado que todo empleado requiere de relaciones interpersonales que fortalezcan su trabajo. Dentro de una empresa se requiere de trabajo en equipo, de compañerismo, de altruismo y todos aquellos valores que aumenten el bienestar de los mismos trabajadores y la funcionalidad de la empresa. En definitiva una de las premisas fundamentales de la Psicología Laboral, es que las condiciones del ambiente de trabajo (físico, organizacional, social, entre otros) en el cual se desenvuelven los empleados, ocasionan manifestaciones en el comportamiento y en la productividad del individuo.

Otro punto relacionado con el estrés laboral es la **conducta tipo A**, debido a que los empleados suelen ser impacientes, competitivos, ambiciosos, agresivos en los negocios, les cuesta relajarse y tomarse vacaciones, en conclusión estas personas manifiestan premura de tiempo y rapidez laboral. Aquel empleado con un patrón de conducta tipo A presenta una respuesta automática al estrés (por la activación de su sistema simpático) y están más propensos a padecer enfermedades cardíacas, puesto que estas personas llegan al límite de su energía y capacidad, debido a que sus actividades y horarios los hacen estar más activos y ocupados.

A su vez se encuentran las actitudes y creencias que el empleado tiene acerca de la vida y el trabajo, este es definido como **fuera cognitiva** (Nowack, 2010). Por lo general aquellas personas que manifiestan actitudes positivas, tienden a experimentar un nivel de compromiso y participación en el trabajo, en la familia y con ellos mismos; consideran los cambios como oportunidades de crecimiento y tienen un control sobre los eventos significativos que consiguen en su vida. Todo lo contrario a los que poseen actitudes negativas, debido a que estos son propensos a sentirse perturbados en su trabajo y en su vida familiar, es probable que vean los cambios como amenazas y es posible que no tengan control sobre sus acontecimientos importantes, estas personas suelen ser más vulnerables ante el estrés y enfermedades. En relación a lo anterior, es fundamental que el empleado adquiera actitudes óptimas para su satisfacción laboral y bienestar personal.

En relación con los **Estilos de afrontamiento** (Nowack, 2010), los define como aquella exploración que se debe tener ante el uso de comentarios de apoyo y motivación auto dirigidos para minimizar la percepción de estrés. Por ende las cuatro estrategias de afrontamiento son:

#### *Valoración positiva*

Explora el uso de comentarios de apoyo y motivación para minimizar la percepción del estrés (Nowack, 2010). Cuando los niveles de estrés superan el límite de un empleado, el impacto negativo repercute en su motivación laboral. La gente emplea esta estrategia de afrontamiento cuando se concentra en los aspectos positivos de una situación, reduce el impacto de los problemas o frustraciones resientes recordando experiencias felices o visualizando una solución positiva.

### *Valoración negativa*

Se caracteriza por la auto culpabilidad crítica o pensamiento catastrófico (Nowack, 2010). Aquí la persona tiende a menospreciar sus capacidades, obteniendo como resultado una falta de equilibrio que lo induce al estrés; utilizan esta estrategia de afrontamiento cuando se concentran en los peores aspectos o consecuencias de una situación, reflexionan sobre las cosas que debieron haber hecho o sobre la solución insatisfactoria que se obtuvo.

### *Minimización de la amenaza*

Se define como una forma de restarle importancia a situaciones problemáticas (Nowack, 2010). La minimización de la amenaza le permite a la persona afrontar los estresores por medio de la evitación y así minimizar el riesgo de padecer de estrés. Esta estrategia de afrontamiento la utilizan para desviar intencionalmente la atención de una problemática, borrándolo de la mente.

### *Concentración en el problema*

Inclinación de una persona a hacer intentos activos de cambiar su conducta o los estresores ambientales (Nowack, 2010). La gente utiliza el afrontamiento centrado en el problema, cuando desarrolla un plan de acción específico para enfrentar una situación, consiguiendo así aliviar las circunstancias estresantes y analizar su propia experiencia para resolver un evento.

Finalmente es trascendental que el empleado desarrolle un óptimo **bienestar psicológico**, ya que este contribuye a su felicidad, a su auto realización y satisfacción a nivel familiar, personal y laboral. Cuando se habla de bienestar psicológico, se hace referencia a aquella experiencia global de satisfacción y ecuanimidad psicológica de un individuo (Nowack, 2010). Los trabajadores que cuentan con un óptimo bienestar psicológico, suelen estar satisfechos consigo mismo y se perciben capaces de disfrutar la vida, se sienten felices con su familia, trabajo, relaciones interpersonales y logros. Lo contrario a aquellas personas que experimentan una falta de bienestar en su vida, estas se sienten incómodas, son apáticas, son más vulnerables a padecimientos psicológicos y físicos.

### ***Capítulo III. Intervención***

Es necesario entender que el estrés es una reacción normal del ser humano ante las diferentes situaciones de la vida diaria., está producido por el instinto del ser humano de protegerse de las presiones de su entorno. Por ende, el estrés es una condición natural e inevitable que se debe aprender a manejar de forma positiva y con una actitud comprometida para alcanzar un bienestar físico, mental, social y laboral. Por consiguiente, el empleado debe adquirir no solo una actitud positiva, sino, también estrategias que le permitan manejar el estrés para caminar hacia un mayor bienestar.

Razones por las cuales el presente proyecto de investigación se orienta al diseño de una estrategia de intervención desde una mirada psicoeducativa, para prevenir el estrés en los trabajadores de McDonald's, desarrollando destrezas que le permitan manejar este factor psicosocial. De ahí que se entiende por intervención “entrar dentro de un sistema de individuos en progreso y participar de forma cooperativa para ayudarles a planificar, conseguir y/o cambiar sus objetivos” Charms (1971). Por otra parte, Álvarez y Bisquerra (1988) la definen como un proceso especializado de ayuda, que en gran medida coinciden con la práctica de la orientación.

En cuanto a la orientación psicoeducativa se entiende como un proceso de acción continuo, dinámico, integral e integrador, dirigido a todas las personas en todos los ámbitos, facetas y contextos a lo largo de su ciclo vital y con un carácter fundamentalmente social y educativo, Martínez Clares (2002) & Bisquerra Alsina (1998). De manera que, García. E (2011) define la intervención psicoeducativa como el resolver problemas de enseñanza y aprendizaje, debido a que su prioridad es atender cuestiones de salud mental. Por lo tanto, este tipo de intervención busca mejorar la salud y el bienestar tanto mental, físico y emocional del trabajador; logrando aportar a su calidad de vida.

Es preciso mencionar que el diseño de la estrategia de intervención consta de dos momentos, los cuales están basados en cuatro principios centrales de la orientación psicopedagógica según Bisquerra Alsina (1988), Martínez Clares (2002) y Santana Vega (2003), estos son reguladores de la acción psicoeducativa, logrando guiar la intervención en el campo.

**Principio antropológico:** hace referencia a la capacidad del orientador, para ver al otro como ser humano, ver su libertad, sus limitaciones y condicionamientos ambientales. Las necesidades humanas son el fundamento de la orientación y se basan en el hecho de que las personas necesitan ayuda, ya que el individuo no puede resolver los problemas por si solo y necesita asistencia organizada socialmente.

**Principio de prevención:** concepto proveniente del área de la salud mental, esta constituye el nivel proactivo de la intervención que se anticipa a las situaciones que pueden obstaculizarlo, tratando de impedir que los problemas se presenten o estar preparados para que los efectos sean de menor impacto.

**Principio de desarrollo:** considera al individuo como un ser en continuo proceso de crecimiento, en donde la educación es el desarrollo del potencial de la persona que debe ser suficientemente activado y generado a través de escenarios propiciadores de cambios.

**Principio de acción social:** el orientador es un agente de cambio, por lo tanto la intervención es ecológica, se realiza en un contexto social determinado y apunta a su conocimiento y transformación.

A continuación se dan a conocer los dos momentos del diseño de la intervención, estos se orientan a la creación de una guía para el control del estrés en empleados de la empresa Mc Donald's.

### **Primer momento**

Como se menciona al principio, es de interés realizar esta investigación para responder a los interrogantes ¿Qué es el estrés?, ¿Cómo afecta a los trabajadores y de qué manera se puede manejar? por ende en el primer momento se propone dar a conocer la respectiva introducción de la guía, así como la descripción del estrés, los tipos de estrés que existen y el control de dicho fenómeno, permitiendo que el empleado identifique las principales causas o consecuencias.

### **Segundo momento**

Consiste en brindar una orientación, por medio del control del estrés. Aquí se debe destacar, que el empleado debe adquirir no solo una actitud positiva, sino también estrategias que le permitan manejar el estrés para caminar hacia un mayor bienestar. Por lo tanto, el empleado requiere de un afrontamiento activo que le permita adquirir herramientas que faciliten ajustar sus autos exigencias con la realidad y de esta forma pueda prevenirlo a tiempo. Para ello se creó una serie de estrategias, las cuales están establecidas en la *GUIA PARA EL CONTROL DEL ESTRÉS EN EMPLEADOS DE LA EMPRESA MCDONALD'S*, que tiene como finalidad no solo dar a conocer el estrés, sino también brindarle al empleado las herramientas para su prevención.

## **Marco Contextual**

La presente investigación se desempeña en la empresa McDonald's, ubicada en la calle 11, diagonal Santander esquina #11-70, barrio Quinta Vélez, en la ciudad de san José de Cúcuta.

### *Misión*

Servir comida de calidad generando momentos deliciosos y accesibles para todos.

### *Visión*

Ser reconocidos por brindar diariamente la mejor experiencia en cada uno de nuestros restaurantes, generando valor para nuestra gente y accionistas.

### *Valores*

Es una empresa que brinda calidad, servicio y limpieza a sus clientes, orientados al resultado con espíritu emprendedor, promoviendo la meritocracia y el trabajo en equipo, valorando las diferencias y fomentando la inclusión, operando con responsabilidad y ética, contribuyendo al desarrollo de las comunidades.

Esta compañía, mediante contratos de término indefinidos, desempeña cargos de crew, entrenador, gerentes de turno y segundo asistente. A continuación se dan a conocer las funciones de cada cargo.

Crew: preparación de productos fritos, preparación de hamburguesas, producción, preparación de postres y refrescos, apoyos, cajero, tomador de pedidos, trabajo en lobby, proceso de apertura, proceso de cierre y descarga.

Entrenador: tratar a todos los clientes y los empleados del restaurante con cortesía y respeto, respetar todas las reglas, los procedimientos y los estándares del restaurante, actuar sin esperar instrucciones, alimentar y apoyar a los aspirantes, contemplar las condiciones fuera de las sesiones de entrenamiento, contestar preguntas sobre entrenamiento en el trabajo, alentar a los empleados a sonreír, desempeñarse con la rapidez; demostrar los procedimientos correctos durante el periodo de volumen, realizar y explicar todas las responsabilidades de los puestos, usar las herramientas y los materiales del sistema de

entrenamiento mejorado eficazmente, ayudar a los empleados a ver como contribuyen al equipo del restaurante.

Gerente de turno: velar por que se cumplan los comportamientos de liderazgo y los requisitos mínimos y su ética de la gente (uniformes, cronogramas de los integrantes del crew, sesiones, rap, etc.), garantizar que los productos crudos y terminados se mantengan bajo estándares críticos de calidad, rapidez, limpieza e higiene, a los fines de brindar un producto que este en óptimas condiciones para su consumo, medir la satisfacción del cliente a través de las encuestas, opinión del libro de visitas, con el propósito de desarrollar y ejecutar los planes para mejorar la satisfacción de la experiencia y para incrementar la lealtad de estos hacia McDonald's, planificar el inicio del turno y el pre-turno, garantizando que cada empleado esté listo para brindar óptimos niveles CSL & V optima, asignando y cambiando a los integrantes de posiciones a los fines de satisfacer el volumen de la demanda proyectada, prepara el turno para que sea relevado por el gerente entrante.

Segundo asistente: desarrollar y ejecutar los planes de mercado del restaurante, basándose en las especificaciones del departamento de mercadeo y operación para aprovechar al máximo el potencial de ventas; mantener los estándares críticos de limpieza en el restaurante a través de la ejecución de tareas del CLP Y CMP y completar el check list de mantenimiento, con el fin de brindar el mejor servicio a los clientes. Así mismo se encarga de mantener niveles adecuados de producción durante el turno, mediante el uso eficiente de las tablas de producción, con la finalidad de cumplir las metas establecidas en operaciones. Por otra parte cumple la tarea del manejo de sistemas tales como entrenamientos, horarios y pedidos. Ya por último se encarga de apoyar al gerente del restaurante en cuanto a las tareas administrativas que se requieran.

## **Marco Legal**

La presente investigación se fundamenta en el decreto 1266 de 1994, sistema general de riesgos profesionales.

### **Art 5. Prestaciones asistenciales**

Todo trabajador que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional tendrá derecho, según sea el caso, a asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica; servicios de hospitalización, suministro de medicamentos, servicios auxiliares de diagnósticos y tratamientos, rehabilitaciones físicas y profesionales. Los gastos derivados de estos servicios de salud prestados que tengan relación directa con la atención del riesgo profesional, están a cargo de la entidad administradora correspondiente.

### **Art.8. riesgos profesionales.**

Son riesgos profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el gobierno nacional.

### **Art 11. Enfermedad profesional**

Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en el que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno profesional.

### **Art 12. Origen del accidente, de la enfermedad y la muerte.**

Toda enfermedad o patología, accidente o muerte, que no haya sido clasificado o calificados de origen profesional, se considera de origen común. En el caso que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales, será reconocida como enfermedad profesional, conforme lo establecido en el presente decreto.

Con base a lo anterior estos artículos aportan a la investigación desde una perspectiva legal, debido a que las empresas están en el derecho de brindar protección a los empleados en caso de que sufran enfermedades o accidentes como consecuencia de este. Por tal motivo, los empleados se están viendo expuestos al estrés laboral, enfermedad que afecta el bienestar y la funcionalidad de este dentro de su esfera laboral. Por ende esta ley vela por el mejoramiento de las condiciones de trabajo para proteger al empleador de los riesgos que se desencadenan de este y afecta la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

Adicionalmente se toma el código deontológico psicológico, ley 1090 del 2006, ya que este ofrece a los profesionales pautas de acción claras en los diversos campos de su quehacer psicológico. Por lo tanto se toman los siguientes apartados:

#### Título II disposiciones generales

Investigación con participantes humanos: La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales.

#### Título III De la actividad profesional del psicólogo:

Diseño, ejecución y dirección de investigación científica, disciplinaria o interdisciplinaria, destinada al desarrollo, generación o aplicación del conocimiento que contribuya a la comprensión y aplicación de su objeto de estudio y a la implementación de su quehacer profesional, desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.

#### Capítulo VII. De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones:

##### Artículo 49.

Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la

misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 50.

Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 51.

Es preciso evitar en lo posible el recurso de la información incompleta o encubierta. Este sólo se usará cuando se cumplan estas tres condiciones:

- Que el problema por investigar sea importante;
- Que sólo pueda investigarse utilizando dicho tipo de información;
- Que se garantice que al terminar la investigación se les va a brindar a los participantes la información correcta sobre las variables utilizadas y los objetivos de la investigación.

Artículo 52.

En los casos de menores de edad y personas incapacitadas, el consentimiento respectivo deberá firmarlo el representante legal del participante.

Título II. Disposiciones generales

Artículo 2°. De los principios generales- Confidencialidad.

Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad

Título VII. Del código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología.

Artículo 26.

Los informes psicológicos realizados a petición de instituciones u organizaciones en general, estarán sometidos al mismo deber y derecho general de confidencialidad antes establecido, quedando tanto el profesional como la correspondiente instancia solicitante obligados a no darles difusión fuera del estricto marco para el que fueron recabados.

## **Metodología**

### *Diseño*

El método aplicado en la presente investigación es de tipo cuantitativo, esta se usa para la recolección de datos y para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, estableciendo patrones de comportamiento y probando teorías. Se debe señalar que este enfoque es secuencial y probatorio, ya que cada etapa precede a la siguiente, lo que significa que su orden es riguroso. Hernández & cols (2010).

Por tal motivo, esta investigación se centra en recoger y analizar datos relacionados al estrés laboral para de esta forma llegar a la hipótesis planteada, así mismo se debe destacar que el tipo de enfoque es descriptivo, estos estudios permiten medir de forma independiente las variables, aun cuando no se formule hipótesis alguna, pues éstas aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación, de allí que el tipo de investigación esté referido a escudriñar con cuanta profundidad se abordará el objeto, sujeto o fenómeno a estudiar, (Arias. 2006). La investigación descriptiva es sumamente importante en la mayoría de las disciplinas, ya que se requieren trabajos descriptivos para avanzar en la confrontación de resultados, no obstante, esta investigación aporta a las posibles causas de un fenómeno, en donde se busca identificar el nivel de estrés para describir si influyen en el bienestar y la funcionalidad del empleado dentro de su ámbito laboral.

### *Población*

Tamayo (2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. La población abordada en el presente caso está constituida por 70 empleados pertenecientes a la empresa Mc Donald's de la ciudad de Cúcuta, de ambos sexos, entre gerente de negocio (1), gerentes asistentes (6), técnicos (2) y crews (61), siendo su edad entre un rango de 18 a 45 años.

Esta es una cadena de restaurantes de comidas rápidas, siendo sus principales productos, los sándwich, papas fritas, desayunos, helados, ensaladas entre otros. Tiene como finalidad

proporcionar a la comunidad alimentos de calidad con aportes nutricionales adecuados y sanos para su desarrollo y crecimiento.

### *Muestra*

Para seleccionar la muestra de la investigación, se utiliza un muestreo de tipo probabilístico-aleatorio simple, en donde Walpole & Cols (1996), la definen como aquellas técnicas que permiten conocer la probabilidad que cada individuo tiene de ser incluido en la muestra, por lo tanto, el muestreo simple garantiza que todos los individuos que componen la población blanco tiene la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Para determinar el número de la muestra se usara una confiabilidad del 85 % con un margen de error de 5% para un tamaño muestral de 60 empleados.

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{70}{(0,05)^2 (70 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{70}{(0,0025) (69) + 1}$$

$$n = \frac{70}{0,172 + 1} = \frac{70}{1,172} = 60 \text{ sujetos}$$

A partir de lo anterior, el siguiente resultado indica el porcentaje de la población de McDonald's con la que se realiza la investigación, el cual equivale a un 85%.

$$FM = n / N$$

$$FM = 60 / 70 = 0,85$$

$$0,85 * 100 = 85\% \text{ de la población.}$$

### *Criterios de inclusión*

Para la selección de la muestra se tiene en cuenta como criterios de inclusión que los trabajadores lleven tres meses de antigüedad en la empresa.

*Hipótesis de tipo descriptivo*

Las hipótesis que se plantean en este estudio son las siguientes:

*Hipótesis de trabajo:*

El 75% de la población de Mc Donald's presenta un estrés elevado.

Los empleados que laboran en el restaurante Mc Donald's presentan un nivel elevado de estrés.

*Hipótesis nula:*

El 75% de la población de Mc Donald's presenta un estrés bajo.

Los empleados que laboran en el restaurante Mc Donald's presentan un nivel bajo de estrés.

*Instrumento*

Kenneth M. Nowack, perfil de estrés

Este tiene como objetivo evaluar 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo para la salud en las personas. El Perfil de Estrés consta de 123 reactivos que permiten abordar áreas. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Ficha técnica

<b>FICHA TECNICA</b>	
<b>Materiales</b>	Manual, cuadernillo de aplicación, forma de respuesta y calificación
<b>Confiabilidad</b>	Test-retest. consistencia interna alpha de cronbach
<b>Validez</b>	Validez concurrente
<b>De donde es</b>	México
<b>Opciones de respuesta</b>	1 Nunca, 2 muy pocas veces, 3 a menudo, 4 la mayor parte del tiempo, 5 siempre, 6 no aplica
<b>Puntuación estándar</b>	Se presenta en términos de alerta de riesgo para la salud y recursos de protección para la salud
<b>Administración</b>	Individual o colectiva
<b>Condiciones de administración</b>	Condiciones adecuadas de luz, ventilación, temperatura y silencio. Debe contestarse en una silla cómoda, preferiblemente en una mesa.

## Procedimiento

### Fase I. Acercamiento a la población.

En un primer momento se opta por elegir el lugar apropiado para comenzar a responder a la pregunta de la investigación. Seguidamente se realiza la carta de permiso para hacer entrega a la empresa y de esta forma tener accesibilidad a la población, lo que permite realizar la respectiva recolección de datos que se necesitan en el presente estudio, logrando de esta forma tener una inmersión a la muestra que se utilizó en la empresa Mc Donald's. Para determinar el número de la muestra se usara una confiabilidad del 85 % con un margen de error de 5% (Ver apéndice A).

### Fase II. Diligenciamiento de consentimientos

En esta fase se realiza el diseño y la elaboración del consentimiento informado, el cual es aplicado a la persona que va a participar en la investigación, donde está de forma libre y autónoma decidirá si quiere o no participar en el presente estudio. Se debe resaltar que acá se le informa a la persona a que será sometido, el beneficio o el posible riesgo que puede correr y de igual manera se debe mencionar el secreto de confidencialidad de los resultados que se obtengan de esta. (Ver apéndice B)

### Fase III. Aplicación de las técnicas

“La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.” Hurtado (2000). Por ende el diseño y la planeación de instrumentos son indispensables para el proceso de esta investigación, debido a que permiten manejar la información, llevar un control de los datos y orientar los resultados que se obtengan. Por lo descrito anteriormente en esta investigación se toma el instrumento Perfil de estrés, Kenneth M. Nowack.

#### Fase IV. Análisis e interpretación de los resultados

En esta fase se realiza la verificación pertinente para comparar, contrastar y discutir los resultados obtenidos de la técnica utilizada, lo cual permite hallar la información y efectuar el análisis del mismo. Esta es:

*El cuestionario:* Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Galán. M (2009) Así mismo posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste. (Ver Apéndice C)

*Análisis de información:* Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, se procede a realizar lo correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que se interprete indicara las conclusiones a las cuales llega la investigación.

Según Sampieri (2010) el proceso para efectuar un análisis estadístico es el siguiente:

Seleccionar el programa de análisis.

Ejecutar el programa.

Explorar los datos.

Evaluar la confidencialidad y validez lograda por el instrumento de valuación.

Se debe señalar que el análisis de los datos depende de tres factores como el nivel de medición de las variables, la manera como se hayan formulado las hipótesis y el interés de la investigación. Por consiguiente para el análisis cuantitativo de los datos obtenidos en esta investigación, se utilizara el programa Excel, por medio de computador u ordenador. Este programa permite tabular las variables que explican los datos para comprobar las hipótesis.

#### *Fase V. Diseño de la estrategia preventiva*

En esta última fase se construye el diseño de una estrategia preventiva para el estrés, la cual se lleva a cabo mediante la elaboración de una guía que corresponde al nombre control del estrés en empleados de la empresa McDonald's; siendo su principal objetivo dar a conocer a los empleados un factor psicosocial que se presenta en el ámbito organizacional, como lo es el estrés. Así mismo pretende mostrar el respectivo control que los trabajadores deben tener ante este factor.

Se resalta que el diseño de la guía se crea en dos momentos donde el primero corresponde a la introducción de la variable estudiada y un segundo a las estrategias que se diseñan para el respectivo control de este, sin embargo esta estrategia de intervención no se ejecuta, debido a que se deja en la organización como una estrategia preventiva para que los entes administrativos le den un manejo oportuno cuando lo consideren necesario.

#### Operacionalización de las variables

En este apartado se encuentra la clasificación de las variables que se evalúan en este proyecto y su respectiva definición según Nowack (2010). (Ver tabla 4).

*Tabla 4. Operacionalización de las variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Estrés</b>	Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación siendo está valorada como algo que excede los recursos propios y las capacidades del empleado.
<b>Hábitos saludables</b>	Son entendidos como aquellas conductas específicas que cuando se practican regularmente conducen al bienestar físico y psicológico.
<b>Redes de apoyo</b>	Una red de apoyo es un grupo de personas con las que puede contar el individuo como apoyo.
<b>Conducta tipo A</b>	Es un tipo de conducta que presenta una respuesta automática al estrés y es propenso a padecer enfermedades cardiacas.
<b>Fuerza cognitiva</b>	Se refiere a las actitudes y creencias que un individuo tiene a cerca de la vida y del trabajo.
<b>Estilos de afrontamiento</b>	Es aquella exploración que se debe tener ante el uso de comentarios de apoyo y motivación auto dirigidos para minimizar la percepción de estrés.
<b>Bienestar psicológico</b>	Se hace referencia a aquella experiencia global de satisfacción y ecuanimidad psicológica de un individuo.

*Recursos*

En este apartado se exponen los recursos que se llevarán a cabo en el abordaje de este estudio algunos de estos son los recursos humanos y materiales, los cuales se evidencian en la siguiente tabla. (Ver tabla 5)

*Tabla 5. Recursos utilizados*

<b>RECURSOS</b>	<b>COSTOS</b>
<b>Humanos: empleados pertenecientes a la empresa de McDonald's.</b>	
<b>Materiales: recursos monetarios como:</b>	
<b>Fotocopias del manual de la prueba</b>	\$ 6.000
<b>Fotocopias de hojas de respuesta</b>	\$ 4.800
<b>Fotocopias de cuadernillos de preguntas</b>	\$ 3.200
<b>Fotocopias de consentimientos</b>	\$ 5.700
<b>Bolsillos hojas de preguntas</b>	\$ 10.800
<b>Pasajes</b>	\$ 65.000
<b>Lápices</b>	\$5.000
<b>Diseño de la guía de prevención</b>	\$100.000
<b>Diseño caja Mc Donald's</b>	\$70.000
<b>Impresión de la tesis</b>	\$50.000
<b>Diseño del empastado de la tesis</b>	\$20.000
<b>Alimentación</b>	\$30.000
<b>Total</b>	<b>\$370.500</b>

## Resultados

Las siguientes gráficas muestran los resultados obtenidos, a partir de la aplicación del cuestionario perfil de estrés Kenneth Nowack con el personal de la empresa Mc Donald's, que se aplicó con el fin de describir el nivel de estrés en los trabajadores. Se debe aclarar que el instrumento utilizado se aplicó a 60 empleados, contando con un total de 7 variables correspondientes a estrés, hábitos saludables, redes de apoyo, conducta tipo A, fuerza cognitiva, estilos de afrontamiento y bienestar psicológico. El anterior instrumento se califica en puntuaciones naturales, las cuales son convertidas en puntuaciones T, donde su respectiva clasificación equivale a puntuaciones T, de 60 a 80 son elevadas, de 40 a 59 se consideran de promedio y puntuaciones T 39 e inferiores se consideran bajo. Para aclarar lo anterior. (Ver tabla 6)

Tabla 6. Descripción de la calificación por variable

<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCION DE LA CALIFICACIÓN</b>
<b>Estrés</b>	Elevado: presencia de niveles altos de estrés Promedio: de vez en cuando se presentan niveles de estrés Bajo: niveles bajos de estrés
<b>Hábitos de salud( Descanso- sueño- relajación, ejercicio, alimentación- nutrición y conglomerado de reactivos)</b>	Elevado: mantiene hábitos saludables Promedio: de vez en cuando practica hábitos de salud Bajo: no mantiene hábitos de salud
<b>Redes de apoyo</b>	Elevado: satisfacción con sus redes de apoyo Promedio: de vez en cuando se evidencia apoyo social Bajo: se encuentra insatisfecho con sus redes de apoyo
<b>Conducta tipo A</b>	Elevado: expresan conducta tipo A con mayor frecuencia. Promedio: de vez en cuando se evidencia esta conducta Bajo: no experimentan conducta tipo A
<b>Fuerza cognitiva</b>	Elevado: experimenta compromiso y satisfacción en su área socio-familiar Promedio: algunas veces experimenta fuerza cognitiva

	Bajo: observa los riesgos como amenaza, no tiene control en algunas situaciones y es más vulnerable a padecer estrés
<b>Estilos de afrontamiento (valoración positiva, valoración negativa, minimización de la amenaza y concentración en el problema)</b>	Elevado: uso frecuente de estilos de afrontamiento Promedio: de vez en cuando utiliza estilos de afrontamiento Bajo: ausencia de estilos de afrontamiento
<b>Bienestar psicológico</b>	Elevado: se experimenta un óptimo bienestar psicológico Promedio: de vez en cuando contribuye a su bienestar psicológico Bajo: se experimenta una falta de bienestar psicológico en la vida

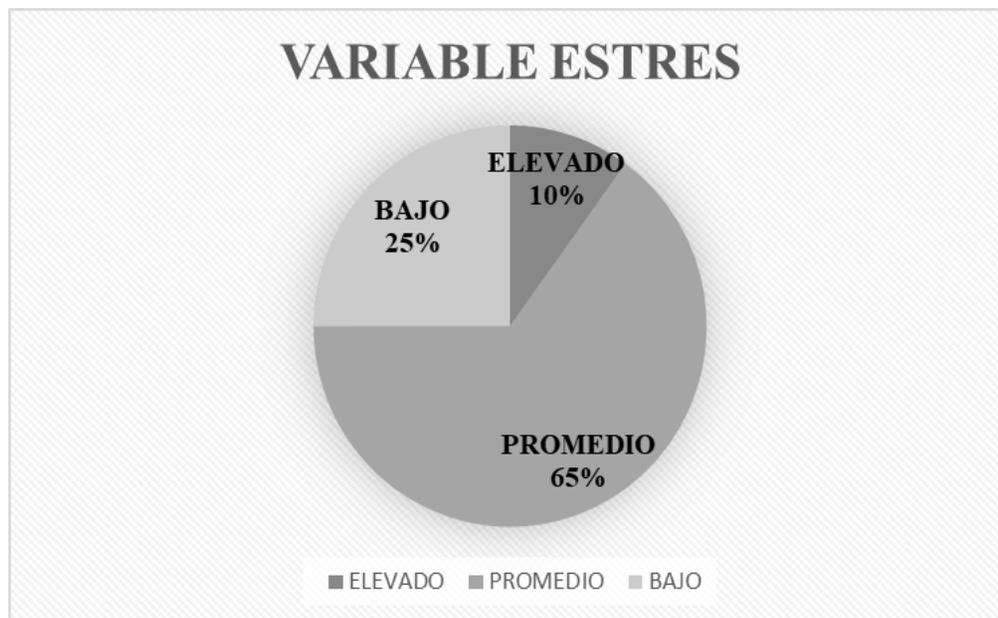


Figura 5. Resultados Variable Estrés.

Tabla 7. Variable Estrés

VARIABLE	NIVEL	TOTAL DE P * NIVEL	PROMEDIO	PORCENTAJE
ESTRÉS	Elevado	6	0,1	10%
	Promedio	39	0,65	65%
	Bajo	15	0,25	25%
	Población	60	1,0	100%

La grafica 1 indica la variable estrés, donde se evidencia que el 10% de la poblacion, es decir un equivalente a 6 trabajadores presentan un nivel de estres elevado; seguidamente el equivalente a 39 trabajadores, es efecto un 65% se encuentran en un nivel promedio. Finalmente 15 empleados, es decir el 25% de la poblacion presentan un nivel de estrés bajo. Por ende, se puede deducir que el nivel de estrés en la empresa Mc Donald's, se encuentra en un promedio.

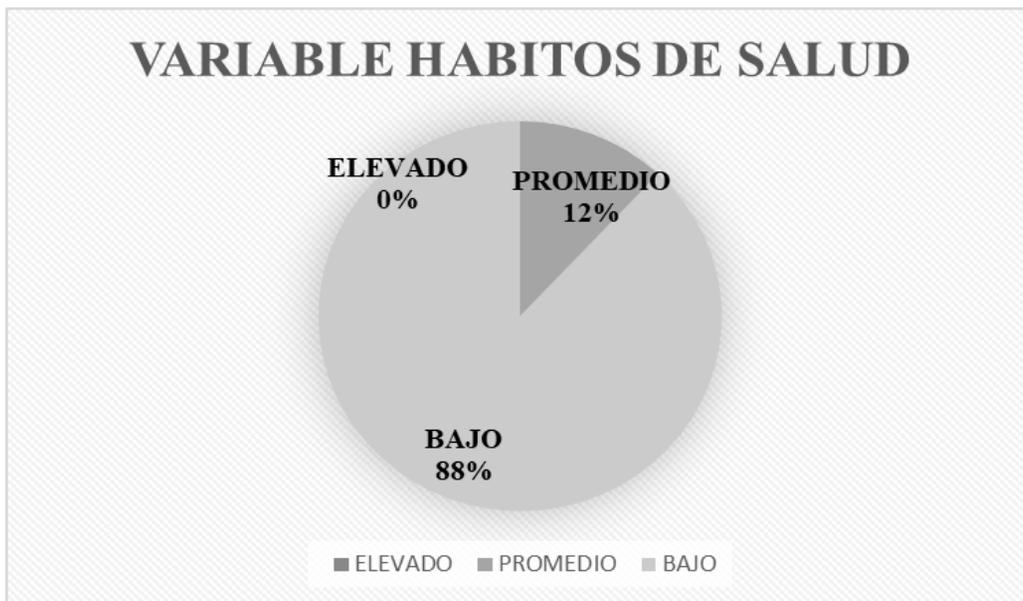


Figura 4. Resultados Variable Hábitos de Salud

Tabla 8. Variable Hábitos de Salud

VARIABLE	NIVEL	TOTAL DE P * NIVEL	PROMEDIO	PORCENTAJE
HABITOS DE SALUD	Elevado	0	0	0%
	Promedio	7	0,12	12%
	Bajo	53	0,88	88%
	Población	60	1,0	100%

La grafica 2 muestra la variable hábitos de salud, donde se encuentra que no hay empleados con un nivel elevado; posteriormente el equivalente al nivel promedio, se evidencia un porcentaje de 12% es decir 7 trabajadores, por otra parte el restante de la población, es decir 53 trabajadores se encuentran en un porcentaje de 88%, esto se traduce

a un nivel de hábitos de salud bajo. En efecto los empleados no mantienen hábitos saludables.

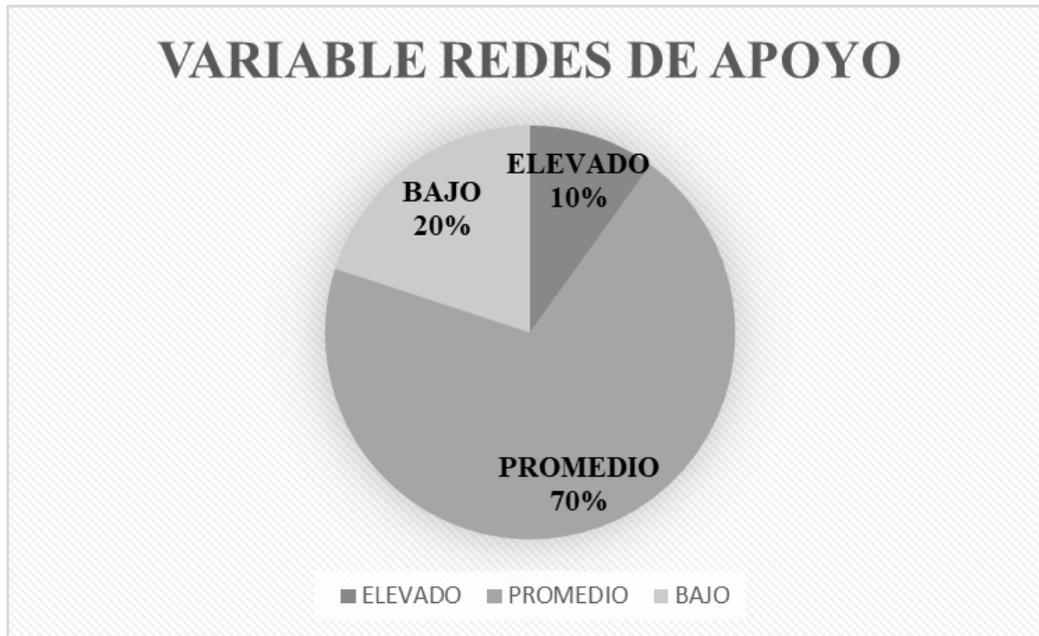


Figura 5. Resultados Variable Redes de Apoyo

Tabla 9. Variable Redes de Apoyo

VARIABLE	NIVEL	TOTAL DE P * NIVEL	PROMEDIO	PORCENTAJE
<b>REDES DE APOYO SOCIAL</b>	Elevado	6	0,1	10%
	Promedio	42	0,7	70%
	Bajo	12	0,2	20%
	Población	60	1,0	100%

La grafica 3 refleja la variable redes de apoyo, en la cual se obtiene un nivel elevado en un total de 6 empleados que equivale a un 10%, además se encuentra un nivel promedio de 70%, lo que equivale a 42 empleados de Mc Donald's, en último lugar se observa un porcentaje de 20% en el nivel bajo, lo que significa que 12 empleados se encuentran insatisfechos con las redes de apoyo.

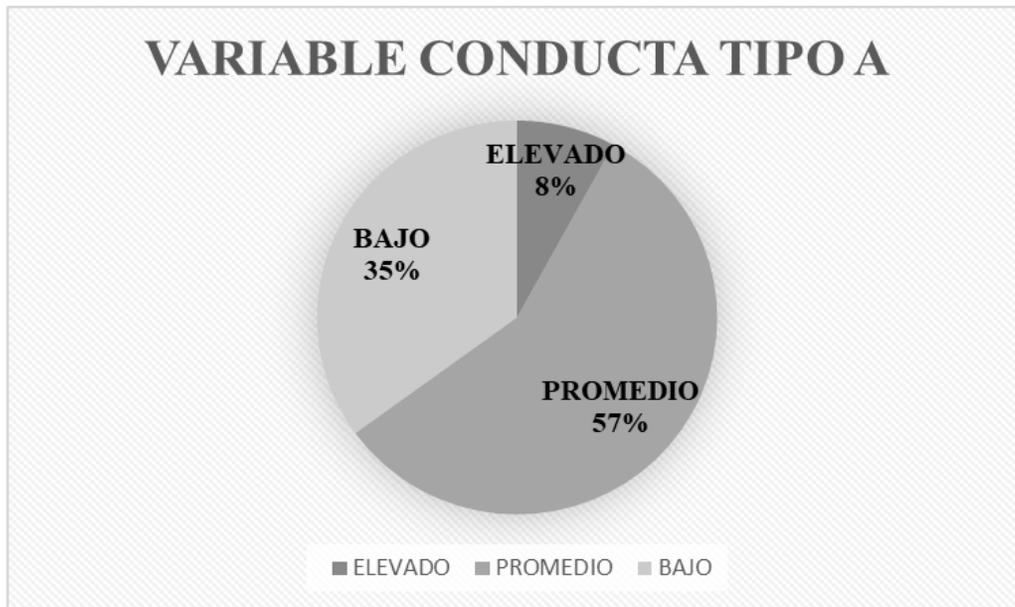


Figura 6. Resultados Variable Conducta Tipo A

Tabla 10. Variable Conducta Tipo A

VARIABLE	NIVELES	TOTAL DE P* NIVELES	PROMEDIO	PORCENTAJE
<b>CONDUCTA TIPO A</b>	Elevado	5	0,08	8%
	Promedio	34	0,57	57%
	Bajo	21	0,35	35%
	Población	60	1,0	100%

En la gráfica 4 se analiza que el total de 5 trabajadores, esto quiere decir que un 8% se encuentran en un nivel elevado de conducta tipo A. En relación al total de 34 trabajadores, es decir el 57 % se sitúan en el nivel promedio, por el contrario el 35% de la población, es decir el equivalente a 21 trabajadores presentan un nivel bajo. A partir de lo anterior se concluye que el nivel con mayor prevalencia es el promedio, lo que significa que los empleados de vez en cuando utilizan este tipo de conducta en su rutina.

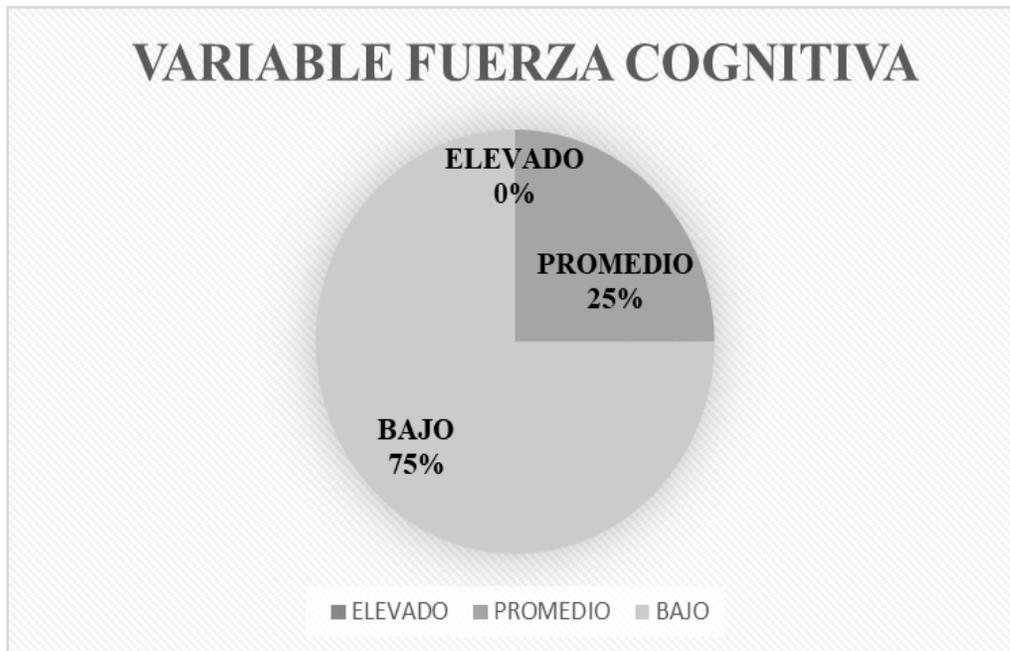


Figura 7. Resultados Variable Fuerza Cognitiva

Tabla 11. Variable Fuerza Cognitiva

VARIABLE	NIVELES	TOTAL DE P *	PROMEDIO	PORCENTAJE
<b>FUERZA COGNITIVA</b>	Elevado	0	0	0%
	Promedio	15	0,25	25%
	Bajo	45	0,75	75%
	Población	60	1,0	100%

En la gráfica 5 se obtiene que no hay niveles elevados de creencias racionales en los trabajadores. Por otra parte, en el nivel promedio se evidencia un porcentaje de 25%, para un total de 15 empleados. Finalmente en el nivel bajo, se evidencia que un 75%, es decir 45 trabajadores, presenta creencias irracionales las cuales son amenazantes para su salud.

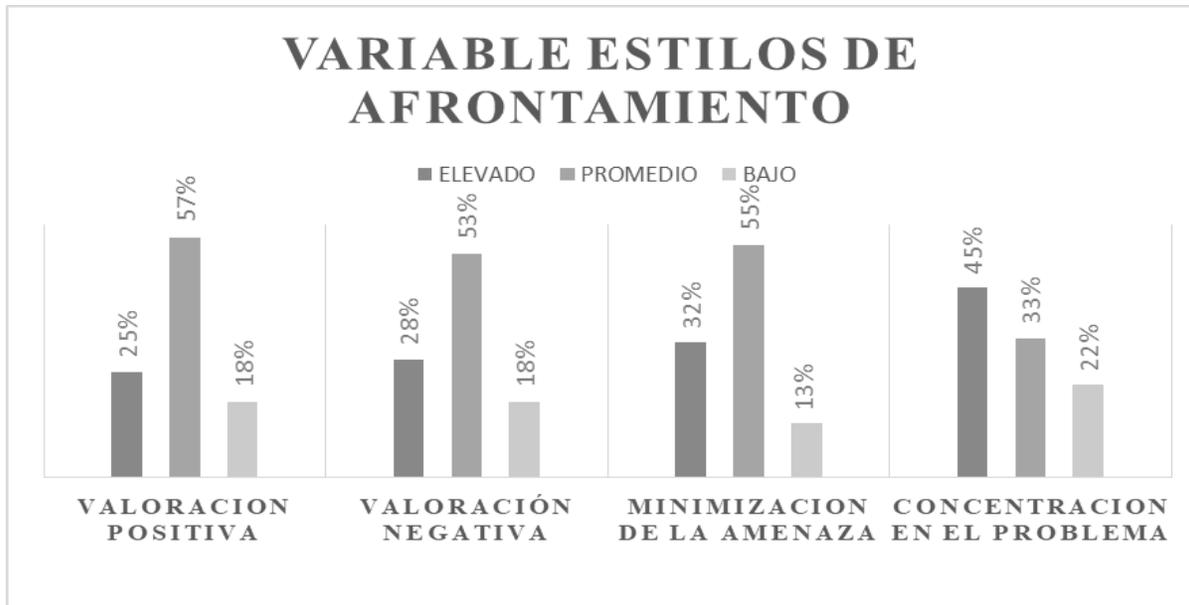


Figura 8. Resultados variable Estilos De Afrontamiento

Tabla 12. Variable Estilos De Afrontamiento

NIVELES	TOTAL DE P * NIVELES	VALORACION POSITIVA
<b>Elevado</b>	15	25%
<b>Promedio</b>	34	57%
<b>Bajo</b>	11	18%
<b>Población</b>	60	100%
NIVELES	TOTAL DE P * NIVELES	VALORACIÓN NEGATIVA
<b>Elevado</b>	17	28%
<b>Promedio</b>	32	53%
<b>Bajo</b>	11	18%
<b>Población</b>	60	100%
NIVELES	TOTAL DE P * NIVELES	MINIMIZACION DE LA AMENAZA
<b>Elevado</b>	19	32%
<b>Promedio</b>	33	55%
<b>Bajo</b>	8	13%
<b>Población</b>	60	100%
NIVELES	TOTAL DE P * NIVELES	CONCENTRACION EN EL PROBLEMA
<b>Elevado</b>	27	45%
<b>Promedio</b>	20	33%
<b>Bajo</b>	13	22%
<b>Población</b>	60	100%

En la gráfica 6 en relación a los estilos de afrontamiento se observa que el 57%, es decir 34 empleados utilizan de vez en cuando la valoración positiva, así mismo en la valoración negativa un 53% que equivale a 32 trabajadores emplean de vez en cuando esta estrategia de afrontamiento. De la misma manera se encuentra la variable minimización de la amenaza, donde el 55% equivalente a 33 empleados se sitúan en un promedio, es decir de vez en cuando utilizan esta variable, finalmente se observa que el 45%, es decir 27 empleados, tienen un nivel elevado en la variable, lo que significa que utilizan frecuentemente el estilo de afrontamiento concentración en el problema.

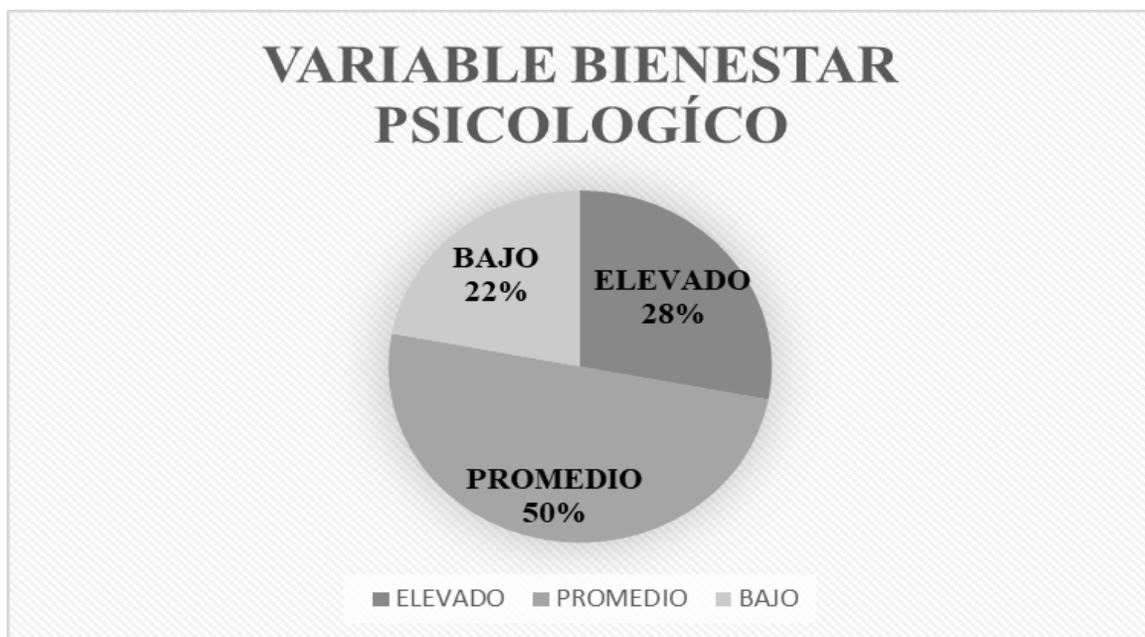


Figura 9. Resultados variable Bienestar Psicológico

Tabla 13. Variable Bienestar Psicológico

VARIABLE	NIVELES	TOTAL DE P * NIVELES	PROMEDIO	PORCENTAJE
<b>BIENESTAR PSICOLÓGICO</b>	Elevado	17	0,28	28%
	Promedio	30	0,50	50%
	Bajo	13	0,22	22%
	Población	60	1,0	100%

En la gráfica 7 se halla la variable de Bienestar psicológico, donde se evidencia que el 28% equivalente a 17 trabajadores, tienen un nivel elevado, posterior a esto se observa que en el nivel de promedio se encuentra situado la mayor parte de la población con un porcentaje del 50%, es decir 30 trabajadores, finalmente se obtiene un porcentaje equivalente al 22 % en el nivel bajo. Por consiguiente lo evidenciado en la gráfica permite deducir que el nivel en el que se encuentra la población de Mc Donald's en su bienestar psicológico es promedio, donde no se experimenta ni ausencia ni excesividad de este.



Figura 10. Resultados variable Sesgos de respuestas.

Tabla 14. Variables de sesgos de respuestas.

RANGO DE SESGOS	TOTAL DE P	PROMEDIO	PORCENTAJE
Sesgos < 3	54	0,90	90%
sesgos > = 3	6	0,10	10%
<b>Población</b>	60	1,0	100%

En la gráfica 8 se evidencia que el 90 % de la población, equivalente a 54 trabajadores obtuvieron respuestas confiables durante el desarrollo del cuestionario perfil de estrés; sin embargo el 10%, es decir 6 trabajadores obtuvieron patrones de respuestas distorsionadas. Por ende se evidencia que la aplicación del instrumento fue altamente eficaz en los resultados obtenidos.

## **Discusión**

Se hace indispensable realizar un análisis interpretativo de los datos relevantes encontrados en la aplicación del cuestionario perfil de estrés Kenneth Nowack para describir el nivel de estrés en los empleados de la empresa de McDonald's, donde se tuvieron en cuenta variables como: estrés, hábitos saludables, redes de apoyo, conducta tipo A, fuerza cognitiva, estilos de afrontamiento y bienestar psicológico, dando respuesta a la formulación del problema.

En concordancia con los análisis realizados se percibe que la variable *estrés*, se encuentra en un promedio, lo cual significa que los empleados de Mc Donald's en ciertas ocasiones experimentan síntomas de estrés, debido a las demandas físicas y psicológicas, donde algunas de estas se debe a las exigencias del entorno en fechas específicas, situaciones donde no se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las funciones, el ruido, las temperaturas extremas y la falla en el funcionamiento de la maquinaria, adicional el agotamiento emocional, la frustración y la falta de motivación son aspectos que tienden a aumentar y generar tensiones que pueden ser temporales o de larga duración en el empleado. En relación al estudio realizado por Coronel. D y Santiago T (2012) nos permite comprender que los empleados pueden manifestar y desarrollar estrés, a partir de sus cargos labores, es decir que estos niveles aumentan cuando los trabajadores tiene cantidad de trabajos y poco tiempo para realizarlos, por ende los factores psicosociales tienen una fuerte relación con en el comportamiento y desempeño del trabajador.

En ese orden de ideas, el estrés laboral se vuelve amenazante para los empleados cuando se incrementan las demandas laborales, en donde cada una de las características del trabajo requiere de un esfuerzo físico y psicológico, según Bresó (2008), tal como lo vivencian los empleados en estos aspectos. Sin embargo en los resultados hallados se comprueba que en el momento no existen estresores en la mayoría de los trabajadores, lo que permite concluir que no todas las personas perciben las demandas exactamente de la misma forma McGrath (1970).

A pesar de que los empleados no se encuentran en un estrés elevado, no significa que en algún momento no hayan experimentado sus síntomas como dolor de cabeza, dolor

muscular, cansancio, fatiga, problemas de atención y memoria. Adicional traen consecuencias que afectan el bienestar personal y puede influir negativamente en los cambios de hábito relacionados con la salud, donde se encuentra que en esta variable los empleados no mantienen *hábitos saludables*, lo cual conlleva a una afectación en el bienestar físico y psicológico. En concordancia con el autor Andueza I (2014), es de gran importancia y es necesario que exista una buena gestión y además una organización que sea la adecuada para que las personas que realicen el trabajo no se vean inmersas en este tipo de afectaciones, donde corra riesgo su salud.

Desde este punto de vista se obtiene que la mayoría de los empleados presentan dificultades, ya que no practican ningún tipo de actividad física, lo que genera afectaciones, por esta razón Brown y Siegel (1988) mencionan la importancia de practicar este hábito saludable para controlar de manera significativa, la relación entre enfermedad y estrés. De la misma manera el *descanso, sueño y relajación*, son hábitos de los cuales carecen los trabajadores, generando agotamiento e irritabilidad, por consiguiente mantener este hábito en el día a día le permite al individuo hacer lo mínimo por mantener su salud y sentirse relajado, por lo tanto se debe conseguir un descanso adecuado y un relajamiento para que el cuerpo se sienta con energía y esté libre de tensiones.

Por otra parte se encuentra que en los empleados de Mc Donald's no existen hábitos de *alimentación y nutrición*, a causa de los horarios laborales, lo que ocasiona que estos empleados no consuman alimentos balanceados y nutritivos, produciendo un riesgo para la salud como enfermedades coronarias (colesterol, hipertensión, control de peso inadecuado, dieta inapropiada) Fraquhar & Mechanic (1978), retroalimentando lo dicho por el autor, la alimentación es vital para el organismo humano, debido a que cada respuesta de estrés representa para el cuerpo pérdida de vitaminas, sales y minerales. Finalmente en la variable de hábitos saludables se hallan hábitos tóxicos como el *conglomerado de reactivos ARC*, es decir abuso del consumo de sustancias como el alcohol, las drogas y el tabaco, las cuales representan una amenaza para la salud del empleado Nowack (2010), sin embargo se debe tener en cuenta que en los niveles hallados existe un mínimo consumo.

Respecto a la variable *redes de apoyo*, se establece que los trabajadores en algunas situaciones o momentos de dificultad cuentan con un apoyo para salir adelante y superar

cualquier adversidad, donde Speck (1989) lo define como un grupo de personas, familia y amigos capaces de aportar una ayuda y un apoyo. Sin embargo en ocasiones experimentan la falta de estos lazos porque no reconocen que necesitan de una ayuda, por ende se deduce que las redes de apoyo son necesarias en todo individuo ya que garantizan un sostén esencial en el ámbito personal y organizacional.

Otro punto relacionado con el estrés laboral es la variable de *Conducta tipo A*, donde se establece que los empleados de vez en cuando se encuentran en un estado de impaciencia por la competencia que surge para alcanzar los objetivos que diariamente se establecen por áreas de trabajo, sin embargo en algunas situaciones se muestran pacientes y relajados, lo que se asocia al estrés positivo, debido a que le permite al cuerpo tener sensaciones de placer por el aumento de la energía vital, produciendo un efecto de alegría, satisfacción, mejora en el rendimiento y toma de decisiones, por lo que la respuesta ante el ambiente estresor es eficaz, Neidhardt, Weinstein y Conry (1989). A partir de las anteriores consideraciones se concluye que la personalidad de los empleados de Mc Donald's varía según su estado de ánimo y la influencia del entorno laboral.

En cuanto a la variable *fuerza cognitiva* se puntualiza que los trabajadores se sienten alineados con su vida laboral y familiar, sin embargo se evidencia que observan los riesgos como amenazas y no tienen el control de algunas situaciones, por ende presentan creencias irracionales, las cuales son amenazantes para la salud, así como suelen ser más vulnerables para padecer estrés. Según lo dicho por el autor Alarcón L y Gutiérrez D. (2012) las experiencias y el ambiente juegan un papel importante en las actitudes y creencias que el empleado tiene acerca de la vida y del trabajo, ya que el ambiente en el que se desenvuelve en ocasiones no es el apropiado; ocasionando en él disminución en el rendimiento laboral, mala toma de decisiones y entre otros factores que se convierten en situaciones amenazantes.

En los resultados obtenidos en la variable *estilos de afrontamiento*, se establece que los empleados, algunas veces utilizan la valoración positiva como un apoyo y motivación para minimizar la percepción del estrés, agregando lo dicho por el autor se observa que estos empleados utilizan esta estrategia de afrontamiento cuando se concentran en los aspectos positivos de una situación, por otra parte se analiza que en la valoración negativa su nivel

es promedio, esto significa que no todas las veces tienen pensamientos y conductas positivas, por esto los trabajadores en algunas situaciones tienen a menospreciar sus capacidades obteniendo como resultado una falta de equilibrio que lo puede conducir al estrés, de acuerdo con esto, la valoración negativa se caracteriza por la auto culpabilidad, crítica o pensamientos negativos Nowack (2010).

Posterior a esta estrategia se localiza la minimización de la amenaza, la cual se encuentra en un nivel promedio lo que significa que los empleados afrontan los estresores por medio de la evitación, lo que minimiza el riesgo de padecer estrés, por consiguiente el anterior estilo de afrontamiento es una forma de restarle importancia a situaciones problemáticas. En la concentración en el problema se descubre que los empleados utilizan frecuentemente este estilo de afrontamiento, dado que existe el desarrollo de un plan de acción que les ayuda a enfrentar aquellas situaciones difíciles, consiguiendo así aliviar aquellas circunstancias estresantes y de esta forma mantener el estrés en un punto medio, por lo tanto cuando los trabajadores desean salir de la situación adversa, realizan intentos activos para cambiar su conducta y adquirir un bienestar.

En la última variable referente al *bienestar psicológico* se obtiene un porcentaje promedio que permite deducir que la población de Mc Donald's se encuentra en un equilibrio, donde no se experimenta ni ausencia ni excesividad de este, sin embargo existe un disfrute en sus actividades personales y laborales, así como felicidad. En relación con el estudio realizado por Duran. M (2010) se evidencia que los trabajadores se sienten más satisfechos cuando su entorno laboral es seguro y confortable, lo cual tiene un impacto directo en el incremento de la calidad del trabajo. Por consiguiente el bienestar psicológico es fundamental para que el empleado manifieste satisfacción, alegría y funcionalidad en sus diferentes áreas.

Recapitulando lo anterior se determina que el estrés es una variable que afecta significativamente la funcionalidad del individuo, tanto en su área familiar, personal, social e incluso en su área laboral. Sin embargo, en los resultados obtenidos no se evidencia estrés elevado, pero si se ven afectadas algunas variables como los hábitos de salud, fuerza cognitiva o creencias irracionales y estilos de afrontamiento, que si no se les brinda un respectivo manejo se verán reflejadas las consecuencias a largo plazo (aumento en niveles

de estrés). Además Williams & Cooper (2004) refieren que “El estrés laboral, genera consecuencias a nivel personal y organizacional. Esto último, en el sentido que al generar daño en la personas, esto afecta su desenvolvimiento, lo cual repercute sobre la organización; dado que esta repercusión sobre la empresa no aparece de inmediato, existe incertidumbre sobre los efectos en ella: en qué grado y de qué modo perjudica a la entidad. Asimismo, los diferentes efectos del estrés laboral con frecuencia, no pueden distinguirse unos de otros”.

Finalmente es necesario contrastar las hipótesis planteadas en la presente investigación, donde se comprueba la hipótesis nula (los empleados que laboran en el restaurante McDonald’s presentan un nivel bajo de estrés), lo anterior traduce, que en la empresa actualmente los empleados no se enfrentan a situaciones amenazantes, tales como falta de personal, fallas en la maquinaria y auditorias por entes administrativos. Por tal razón, el estrés se genera como resultado de la interacción entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. Cano (2002).

## **Conclusiones**

A lo largo de la investigación se deduce que el estrés es una reacción normal del ser humano ante las diferentes situaciones de la vida diaria, donde se puede aprender a manejar de forma positiva y con actitud comprometida para que cada uno de los empleados alcance un bienestar físico, mental, social y laboral. Así mismo se detecta que la falta de ejercicio, de alimentación y de descanso, genera afectaciones en los hábitos de salud de los empleados y por ende un posible pronóstico es la aparición de enfermedades y estrés. Además se puede determinar que las redes de apoyo son necesarias en todo individuo ya que garantizan un sostén esencial en el ámbito personal y organizacional.

Resulta necesario decir que la personalidad conocida como conducta tipo A, varía en los empleados según su estado de ánimo y las tareas repetitivas. Por consiguiente esta variable, es un complejo de acción y emoción que se observa en cualquier empleado envuelto impulsivamente en una lucha incesante para conseguir cada vez más en menos tiempo. Consecuentemente se determina que las creencias irracionales, llevan a que el empleado interprete las situaciones de manera amenazante, obstaculizando los objetivos establecidos a nivel personal y laboral, por ende cuando se vive con esta percepción se desencadena un riesgo psicosocial como lo es el estrés. Por otra parte se concluye que los empleados utilizan estrategias de afrontamiento para confrontar eventos estresantes, ya que si no se emplean, los niveles de estrés pueden aumentar y traer consigo consecuencias que perturban su equilibrio.

Teniendo en cuenta el papel del trabajo sobre la vida de los empleados, es necesario reconocer el valor de las condiciones de salud en este, protegiendo y mejorando el bienestar psicológico en cada uno de ellos, por tal razón se concluye que el bienestar psicológico en los empleados se encuentra en un equilibrio, donde no se experimenta ni ausencia ni excesividad de este. Para cerrar la idea es importante analizar el bienestar psicológico, ya que este es un mediador entre el estrés y la enfermedad.

Se logró el objetivo planteado, el cual se direcciono a describir el estrés en los empleados de mc Donald's, donde se encontró que la mayoría de la población no padecen estrés elevado, pero si se encuentran afectaciones en las demás variables como hábitos de

salud, redes de apoyo, fuerza cognitiva que si en un futuro no se tratan pueden aumentar los niveles de estrés. Por lo tanto es necesario implementar programas preventivos que favorezcan el control y disminución del riesgo de estrés, proporcionando una calidad de vida en el empleado.

En relación a las hipótesis planteadas se concluye que los empleados que laboran en el restaurante Mc Donald's presentan un nivel bajo de estrés, debido a que no se encuentran bajo presión por las auditorias administrativas, con falta de personal y fallas en la maquinaria.

Se alcanza el objetivo direccionado a la creación de la guía control de estrés, ya que se diseñan una serie de herramientas psicoeducativas, orientadas al control de las variables evaluadas en el cuestionario perfil de estrés Kenneth Nowack, como estrés, hábitos saludables, redes de apoyo, conducta tipo A, fuerza cognitiva, estilos de afrontamiento y bienestar psicológico.

### **Recomendaciones**

Dado que el estudio realizado dio resultados esperados, sería conveniente tomar en cuenta algunos aspectos a mejorar con el propósito de optimizar los beneficios. Similar a esto se sugiere que en la medida que se cuente con disponibilidad de tiempo, se implemente una investigación que evalúe el impacto y la efectividad de la guía para el control del estrés, para conocer si la estrategia implementada ha prevenido o disminuido enfermedades que se manifiestan como un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores.

Se sugiere continuar con estudios que evalúen el estrés e incluso no abordarlo desde el estrés que se genera a partir de las funciones o tareas realizadas por los trabajadores, sino encaminar un próximo estudio hacia el estrés como motivo de adaptación en la empresa. Así mismo, se sugiere abordar una muestra mucho más amplia para aumentar la probabilidad de que está sea representativa y equilibrada de acuerdo a la población abordada, de la misma manera se estará disminuyendo los posibles sesgos a presentarse. Finalmente se recomienda que el cuestionario perfil de estrés Kenneth Nowack, sea aplicado en otras empresas para de este modo contribuir y ampliar a las diferentes teorías de investigación.

## Referencias

Alarcón. L. & Cols. (2012) Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá, tomado el día 6 de septiembre del 2018

Por <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12569>

Arias F. (2006), el proyecto de investigación. Editorial episteme, Caracas, Venezuela, tomado el día 27 de junio del 2019

Por [http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page\\_28.html](http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html)

Arias (2006). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, tomado el día 27 agosto del 2019

Por <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>

Bisquerra A, (1988) & cols, citado por Erausquin C, Denegri A, & Michele J. (2014) Estrategias y modalidades de intervención psicoeducativa: Historia y perspectivas en el análisis y construcción de prácticas y discursos. Material didáctico sistematizado, tomado el día 9 de agosto del 2019

Por [aacademica.org/cristina.erausquin/195.pdf](http://aacademica.org/cristina.erausquin/195.pdf)

Calderón. A. & cols. (2014) condiciones laborales relacionadas con los niveles de estrés en los docentes de una institución de educación técnica de Bogotá, Universidad Javeriana, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15547/ClevesCalderonAdriana2014.pdf?sequence=1>

COLEGIO COLOMBIANO DE PSICÓLOGOS (2009), DEONTOLOGÍA Y BIOÉTICA DEL EJERCICIO DE LA PSICOLOGÍA EN COLOMBIA, Bogotá, tomado el día 4 de junio del 2019

Por [https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia\\_libro.pdf](https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf)

Coronel. D & Santiago. Y. (2012) influencia del tipo de contratación en el clima organizacional del área administrativa de la universidad francisco de paula Santander, Ocaña, tomado el día 24 de septiembre del 2018

Por

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1358/1/29557.pdf>

Corral Y. (2015), PROCEDIMIENTOS DE MUESTREO, Venezuela, tomado el día 4 de junio del 2019

Por <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>

Dávila. J. & Díaz. M. (2015) factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo, Perú, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%2520Davila%2520Sobrino%2520\\_%2520Diaz%2520Valladolid.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%2520Davila%2520Sobrino%2520_%2520Diaz%2520Valladolid.pdf)

Duran. M. (2010) Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, Costa Rica, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

El estrés golpea las decisiones, España (2015), publicado por el mundo, tomado el día 28 de noviembre del 2018

Por <https://www.elmundo.es/salud/2015/08/06/55c251fb46163fa5668b4570.html>

El estrés influye en la toma de decisiones (2014) apoyado por salud plena.com, tomado el día 28 de noviembre del 2018

Por <https://www.saludplena.com/index.php/el-estres-influye-en-la-toma-de-decisiones/>

Hernández & cols (2010), citado por López E. POLITICA FISCAL Y ESTRATEGIA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA COMERCIAL SINALOENSE. UN ESTUDIO DE CASO, tomado el día 16 de noviembre de 2019 Por [eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)

Florencia. S. (2011) estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, argentina san Lorenzo, tomado el de 27 de agosto del 2018

Por <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Galán. M (2009) Metodología de la investigación, el cuestionario en la investigación, tomado el día 29 de septiembre de 2019

Por <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>

García. J. (2016) estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca, tomado el día 29 de agosto del 2018

Por <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Gonzales. L (2014) Estrés y toma de decisiones, tomado el día 28 de noviembre del 2018

Por <http://www.espaipsikos.com/estres-y-toma-de-decisiones/>

Hadechni. I & Torrenegra. M. (2009) análisis organizacional de la empresa carmetalica ltda, Cartagena, tomado el día 22 de noviembre del 2018

Por

[http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2026/1/tesis%20analisis%20organizacional%20de%20la%20empresa%20carmetalica%20ltda.\[1\].pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2026/1/tesis%20analisis%20organizacional%20de%20la%20empresa%20carmetalica%20ltda.[1].pdf)

Hurtado (2000), citado por Rafael. P, Instrumentos de recolección de datos, tomado el día 29 de septiembre de 2019

Por

<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/INSTRUMENTOS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20DATOS.htm>

Jiménez. B & Báez. C. (2010) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, Madrid España, tomado el día 27 de agosto 2018

Por

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Kenneth M. Nowack. Perfil de estrés México: editorial el manual moderno, (2002). Tomado el día 18 de junio de 2019

La toma de decisiones y el estrés (2015), apoyado por AYS gestión de enfermería, tomado el día 28 de noviembre del 2018

Por <https://www.gestiondeenfermeria.com/7307-2/>

Lazarus y Folkman, citado por Fierro. A (2007), ESTRES, AFRONTAMIENTO Y ADAPTACION, Valencia, tomado el día 25 de julio de 2019

Por

[https://www.uma.es/Psicologia/docs/eudemon/analisis/estres\\_afrontamiento\\_y\\_adaptacion.pdf](https://www.uma.es/Psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf)

Legarra. I. (2014) Estrés laboral y burnout, pamplona- norte de Santander, tomado el día 24 de septiembre del 2018

Por

<http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1>

Lourdes Much, ORGANIZACIÓN Diseño de Organizaciones de Alto Rendimiento, apoyado por Biblioteca de Administración Trillas, tomando el día 22 de noviembre del 2018

Por <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%C3%B3n%20-%20Lourdes%20Much%20-%20Trillas%202006%20-%20Libro%20completo.pdf>

Manual de prevención y técnicas de afrontamiento del estrés laboral, apoyo por comisiones obreras de castilla y León, acción en salud laboral y junta de Castilla y León, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por [http://www.todosobrelasbajaslaborales.com/datos/pdf/normativa/n004/guia\\_manual\\_de\\_preencion\\_y\\_tecnicas\\_de\\_afrontamiento\\_contra\\_del\\_estres\\_laboral.pdf](http://www.todosobrelasbajaslaborales.com/datos/pdf/normativa/n004/guia_manual_de_preencion_y_tecnicas_de_afrontamiento_contra_del_estres_laboral.pdf)

Martínez de Sánchez A. (2013), DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. PRINCIPIOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS Y PRÁCTICOS PARA SU CONCRECIÓN, Argentina, tomado el día 4 de junio del 2019

Por [file:///C:/Users/HP/Downloads/12664-33992-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/12664-33992-1-PB%20(1).pdf)

Miranda. B. (2008) estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani”, Caracas-Venezuela, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Morales. S. (2012) fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco, Bogotá-Colombia, tomado el día 6 de septiembre del 2018

Por <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10668/MoralesSabogalSebastianFelipe2010.pdf;jsessionid=73E600B246774D651A6176A0B4C6FFC5?sequence=1>

OMS (2016) Hábitos saludables en la oficina, ¿aumenta la productividad?, tomado el día 15 de abril de 2019

Por

<https://www.portafolio.co/tendencias/habitos-saludables-de-trabajo-ayudan-a-la-productividad-502033>

Proaño. M. (2015) diseño de un plan de intervención para mitigar los efectos del estrés generado por un liderazgo negativo (caso: almacenes "Olga" de la ciudad de Quito, durante el periodo de enero a junio del 2015), Quito-Ecuador, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9794/DISERTACION%20VANESSA%20PROA%C3%91O.pdf?sequence=1>

Reyes A. (2009) ORGANIZACIÓN 4.1 Definición e importancia, tomado el día 16 de noviembre de 2019

Por

<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Organizacion.pdf>

Romero. P. (2014) estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la caja Trujillo, agencia, España 2012, Perú, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2819/romero\\_patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2819/romero_patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz. I. & Vega K. (2016) influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales, Lima-Perú, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%C3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1)

Sampieri (2010) Capitulo 10 Análisis de los datos cuantitativos, tomado el día 29 de septiembre de 2019

Por

<https://metodologiacienciassocialesunrn.files.wordpress.com/2012/08/unidad-3-4-sampieri-capitulo-10-analisis-datos-cuantitativos.pdf>

Salud Mental (2017) citado por RCN radio, por estrés 40% de los empleados en Colombia sufre trastornos mentales, tomado el día 20 de noviembre del 2018

Por

<https://www.rcnradio.com/salud/por-estres-40-de-los-empleados-en-colombia-sufre-trastornos-mentales>

Sánchez. J. (2014) estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales, España, tomado el día 15 de noviembre del 2018

Por

[https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/127292/1/DPSA\\_AguirreMasC\\_Estresoreslaborales.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/127292/1/DPSA_AguirreMasC_Estresoreslaborales.pdf).

Sánchez, J (2015) toma de decisiones y estrés, tomado el día 28 de noviembre del 2018

Por <http://jeronimosanchez.com/toma-de-decisiones-y-estres/>

Speck & Weiss (1989) citado por Guerra. D (2016) La importancia de las redes de apoyo, tomado el día 15 de abril de 2019

Por <http://www.davidguerra.com.mx/redes-de-apoyo/>

Tamayo (2012) Metodología de la investigación científica, tomado el día 27 de agosto del 2019

Por <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Traducción médica, técnica y literaria (2016), apoyado por El blog de traducción, literatura y salud de Nuria Viver Barri, tomado el día 24 de noviembre del 2018

Por <https://traduccionmedicatecnicaliteraria.wordpress.com/2016/11/05/signo-y-sintoma-en-medicina/>

Walpole & cols (1996) citado por Otzen T. & Manterola C. técnicas de muestreo sobre una población a estudio, tomado el día 27 de junio del 2019

Por <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1. Consentimiento informado



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5655333 - 5655304 - 5655323 - Fax: 5652793 - www.unpamplona.edu.co

#### *Formato de consentimiento*

Cordial saludo:

Usted ha sido seleccionado (a), a ser parte de un estudio de investigación realizado por las psicólogas en formación de la Universidad de Pamplona, Karen Michelle Sanabria Zabala y Rosmary Marina Tarazona Rosales; sobre prevención del estrés en operarios de la empresa McDonald.

El empleo que se le dará a sus datos y respuestas proporcionadas en los instrumentos de recolección de información como el cuestionario será de total confidencialidad, con fines educativos y de uso exclusivo de las investigadoras que cuenta con una docente tutora quien orienta dicho proceso. Además, sus respuestas no afectarán ningún aspecto, ni académico, ni personal; al contrario, después de participar en la investigación, usted permitirá que se tenga herramientas para llegar a reflexiones referente al tema.

Al firmar en la parte inferior del documento usted acepta participar de manera voluntaria en el proceso de investigación.

Gracias por su colaboración.

Fecha: \_\_\_\_\_  
Nombre del participante \_\_\_\_\_  
C.C \_\_\_\_\_  
Empresa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

MTP 60-2

# PERFIL DE ESTRÉS

Cuadernillo de aplicación



## Instrucciones

Este Cuadernillo contiene una serie de preguntas que evalúan diferentes factores que pueden contribuir a su salud física y a su bienestar psicológico. Se le harán preguntas específicas sobre su estilo de vida, hábitos de salud, nivel de estrés, perspectiva de la vida, entorno social y estilo de afrontamiento de los problemas. Esta información se utilizará para desarrollar su perfil confidencial de valoración del estrés.

- **Siga la instrucciones.** Lea de manera cuidadosa cada reactivo y su escala de respuestas correspondiente.
- **Complete.** Por favor conteste todas las preguntas. No deje enunciados en blanco o éstos no se calificarán.
- **Tómese su tiempo.** No existe límite de tiempo para contestar este instrumento. Trabaje de la manera más rápida y cómoda para usted.
- **Seleccione sólo una respuesta.** Escoja y marque con un círculo EN LA FORMA DE RESPUESTA Y CALIFICACIÓN aquella respuesta que le parezca mejor para cada pregunta. Si desea cambiar una respuesta que ya ha marcado, dibuje una X sobre ésta y un círculo sobre su nueva opción.
- **No marque este Cuadernillo.**



Copyright © 1999 Western Psychological Services  
D. R. © 2002 Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.  
Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida por ningún medio, electrónico o mecánico incluyendo la fotocopia, grabación o cualquier sistema de almacenamiento o recuperación, sin permiso previo y escrito de la Editorial.



Apéndice 3. Carta de presentación a Mc Donald's



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels. (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

28 de Octubre del 2019, Cúcuta

Mc Donald's  
Astrid Karime Sánchez Carreño  
Gerente de Restaurante  
Calle 11, diagonal Santander esquina #11-70, barrio Quinta Vélez, en la ciudad de san José de Cúcuta.

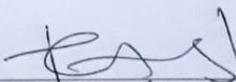
ASUNTO: PRESENTACIÓN DE LAS ESTUDIANTES EN FORMACIÓN

Estimada Sra:

Nosotras, Karen Michelle Sanabria Zabala, con CC. 1.092.362.703 y Rosmary Marina Tarazona Rosales, con CC.1.004.914.458; estudiantes del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona, Decimo Semestre. Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con el objetivo de solicitar muy amablemente el acceso a su empresa para poder desarrollar nuestro proyecto de grado, siendo así que ustedes nos permitan los espacios para poder acceder al personal. El proyecto de grado modalidad tesis, lleva como nombre "**ESTRÉS EN EMPLEADOS DE LA EMPRESA MC DONALD'S, UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA**", siendo su principal objetivo *describir el nivel de estrés en los empleados de la empresa McDonald's, mediante la aplicación del instrumento estandarizado perfil de estrés Kenneth M. Nowack, generando una estrategia preventiva, donde este mismo se ha venido corrigiendo y perfeccionando con el paso del tiempo junto con la Directora de tesis, Eps. Yijadd Dalal Ordoñez Yaber.*

Cabe resaltar nuestro interés debido a que su empresa es reconocida por la calidad de sus alimentos, la atención digna hacia sus clientes y el ambiente familiar que los caracteriza.

Gracias por la atención prestada

  
**ASTRID KARIME SÁNCHEZ CARREÑO**  
GERENTE DE MC DONALD'S



Apéndice 4. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018					PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019											
	MESES					MESES											
	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Planteamiento del problema, descripción del problema.																	
Formulación, justificación del problema.																	
Objetivos, marco teórico.																	
Envío de propuesta a Pamplona.																	
Asignación de director de tesis.																	
Marco contextual, marco legal y metodología.																	
Construcción de la guía de prevención de Estrés.																	
Envío del anteproyecto.																	
Revisión del cuestionario perfil de estrés Kenneth Nowack.																	

