

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CENTRO AMÉRICA



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA PARA OPTAR POR EL
GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS LABORAL EN FUNCIONARIOS DE LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN,
VENTAS E IMPRENTA DE LA EMPRESA CETEBEDI**

TUTOR: MSc. ELIZABETH SÁNCHEZ

ESTUDIANTE

DANIELA ELIZABETH NAVAS RIVAS

2020

INDICE

Informe de práctica profesional supervisada	4
Justificación	5
Descripción de la institución	7
Filosofía empresarial	7
Misión	7
Visión.....	7
Objetivos.....	9
Objetivos generales.....	9
Objetivos específicos	9
El Estrés	10
1. Fase de alarma.....	13
2. Fase de resistencia.....	13
3. Fase de agotamiento.....	13
Estrés laboral	13
Tipos de estrés laboral	14
Causas del estrés laboral.....	16
Prevención del estrés laboral	18
Metodología Aplicada	19

Coordinación con el departamento de Recursos Humanos	20
Población atendida.....	21
Alcances y limitaciones de la práctica.....	32
Alcances.....	32
Limitaciones	33
Conclusiones.....	34
Recomendaciones	36
A la escuela de psicología.....	36
Al personal de Recursos Humanos	36
Referencias	37
Anexos	38
Escala de Satisfacción Laboral	39
Anexo 1.....	41
Anexo 2.....	42
Anexo 3.....	43
Desarrollo de talleres	43

Informe de práctica profesional supervisada

Expertos en el estudio de estrés, han demostrado que en tiempos actuales gran parte de la población manifiesta signos de estrés, quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, la competitividad, la celeridad con la que se vive y los cambios ambientales y sociales que resultan de difícil adaptación. En el ámbito laboral, el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente que tiene consecuencias importantes. Puede afectar el bienestar físico, psicológico y social, llevando a la persona a rendir con menor intensidad en sus actividades laborales.

Según Cano (2002) desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido distinguido en los tres siguientes enfoques:

- Como estímulo: siendo capaz de provocar una respuesta o reacción por parte del organismo.
- Como respuesta: mostrando evidencia en cambios conductuales, fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- Como interacción: interactuando entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo. Muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio, actúan de forma efectiva para permitir que el individuo pueda enfrentarse a ciertas situaciones que pueden ocurrir en diferentes momentos de su vida.

Este informe de práctica profesional supervisada pretende identificar los factores estresores que puedan haber en el ámbito laboral de los funcionarios que laboran en las áreas de ventas, administración e imprenta de la empresa Cetebedi, con el objetivo de brindar herramientas que permitan el adecuado manejo del estrés laboral y la identificación de las posibles consecuencias que pueden desencadenarse a nivel biopsicosocial de no tomar las medidas necesarias en el debido tiempo.

Justificación

Según Martínez (2004), el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos como, por ejemplo: situaciones económicas, condiciones políticas, influencias socioculturales, cuestiones de globalización y factores tecnológicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

En la actualidad se han realizado varias investigaciones concernientes al tema de estrés, dentro de las cuáles se destacan dos estudios de análisis a nivel nacional que tienen más relevancia.

El primero se refiere a un reciente estudio en 2016, coliderado por la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), que indica que 15 de cada 100 costarricenses son víctimas de estrés laboral. Las razones que se encontraron son los altos ritmos de trabajo, pocas pausas, tiempos cortos para realizar las tareas, trabajo monótono, poca posibilidad de innovar, mínima posibilidad de desarrollo y poco apoyo de compañeros y jefes.

Por último, Vargas (2019), señala que los índices de estrés que manejan los costarricenses son bastante altos y es necesario que las empresas y el gobierno inviertan en atender la salud mental de los trabajadores, afirmando que *“Es necesario ver al ser humano como un ser integral, velando por el bienestar de los empleados, conservando conocimientos sobre riesgos psico-sociales, buenas prácticas y salud integral.”*

En referencia a lo que la autora menciona respecto al bienestar de los empleados, se establece con claridad la importancia de capacitación a las diferentes empresas en cuanto a los riesgos a los que el personal puede estar sometido, y la forma en que su rendimiento laboral puede aumentar si se le da importancia a las buenas prácticas dentro de la empresa, enfatizando el bienestar psicológico, físico y emocional.

De acuerdo al estudio y las ideas mencionadas anteriormente, se identifica la importancia de realizar ésta práctica profesional, ya que actualmente la empresa Cetebedi, carece de herramientas y mecanismos que le permitan identificar los posibles estresores y síntomas de estrés laboral, que puedan presentar los funcionarios.

El objetivo principal es determinar si existe o no estrés laboral en los funcionarios que laboran en las áreas de ventas, administración e imprenta en la empresa Cetebedi, tomando en cuenta que el estrés puede impactar directamente en factores tales como relaciones interpersonales, conflictos internos en la organización, rotación de personal, desmotivación, entre otras; pudiendo ocasionar que áreas tales como la psicológica, laboral, familiar y social puedan verse afectadas.

En caso de lograr identificar si el estrés laboral está presente en los funcionarios de empresa Cetebedi, se podrá determinar el nivel de estrés e identificar posibles estresores a lo interno de la organización.

Descripción de la institución

Cetebedi S.A. es una empresa dedicada a la elaboración de productos a base de soya, tales como leche, embutidos, soya texturizada, granolas, sustitutos de café, panes integrales entre otros. Todo es elaborado bajo estrictas normas de calidad e inocuidad (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

El principal objetivo de la fundación es desarrollar en Costa Rica un buen hábito de la sana alimentación, principalmente con productos hechos a base de soya (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

La empresa actualmente se encuentra conformada por 10 áreas de trabajo: Gerencia general, Administración, departamento de Finanzas, departamento de Comercio Internacional CXC, departamento de Recursos Humanos, departamento de Estadística, departamento de Ventas, Bodega producto terminado, departamento de Producción y Desarrollo, departamento de Calidad e Inocuidad (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Filosofía empresarial

Misión. La producción y distribución de alimentos saludables e inocuos, creando en la comunidad la necesidad de una dieta basada en la nutrición promovida por la Iglesia Adventista (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Visión. Ser una empresa líder en la producción y comercialización de productos saludables e inocuos en América Central con la marca Soya Pac (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Ser reconocidos por la calidad e integridad de los productos y servicios que brindamos en la contribución al bienestar de nuestros clientes. (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Historia de la institución.

La historia del surgimiento de la empresa Cetebedi, resalta que a finales de la década de los 70 se inicia en Alajuela, dentro de las instalaciones del Colegio Vocacional Adventista, una panadería pequeña que servía como fuente de trabajo para los estudiantes de este centro educativo, y se le denomina Industrias Covac (Colegio Vocacional Adventista) (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

El producto que inicialmente se comercializaba en la empresa, era principalmente una limitada línea de panes integrales y panes blancos, que se le vendía a la comunidad del campus; entre ellos estudiantes, administradores y profesores. Algunos vecinos del barrio La Ceiba de Alajuela también accedían a los productos (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Años más tarde crece la compañía y su razón social cambia en la década de los ochenta a *Fundación Cetebedi*, y para este entonces la panadería fue complementada por una pequeña fábrica de productos de soya, entre los cuáles se encontraban embutidos de soya, bebidas de soya, granola, sustituto de café a base de maíz y otros productos (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

El nombre de “Cetebedi” significa por sus siglas Centro Técnico y Benéfico para el Desarrollo Integral. A principios del año de 1998 su razón social cambia nuevamente y ya no es una fundación, sino una sociedad anónima bajo el nombre de Cetebedi S.A. con un total de aproximadamente 80 empleados, subdivididos en 20 administrativos y 60 operativos. Asimismo,

cuenta con un porcentaje de participación en el mercado del 70% en la línea de productos a base de soya (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Cetebedi S.A., actualmente es miembro de una cadena internacional de productos llamada International Health Food Company. Esta cadena de productos pertenece al movimiento mundial adventista que promueve la filosofía de la alimentación sana a través de sus distintas empresas ubicadas a lo largo de América Latina: México, Centroamérica, Argentina y otros países de Suramérica (Manual de inocuidad y control de calidad, 2015).

Objetivos

Objetivos generales

- Determinar la prevalencia o no del estrés laboral a través de la aplicación de la Escala IMSS en el personal de las áreas de administración, ventas e imprenta, en la empresa Cetebedi, en el periodo de septiembre – noviembre del año 2019.
- Desarrollar un proceso de capacitación inductiva para brindar herramientas del manejo del estrés laboral, mediante talleres psicoeducativos para el personal de las áreas administración, ventas e imprenta de la empresa Cetebedi, en el periodo de septiembre – noviembre del año 2019.

Objetivos específicos

- Determinar los niveles de estrés laboral que puedan presentar los funcionarios de la empresa Cetebedi, en las áreas de administración, ventas e imprenta, de acuerdo a los siguientes factores: sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzos y retribuciones y apoyo institucional.

-
- Medir el nivel del estrés laboral que puedan presentar los funcionarios según las siguientes variables: edad, nivel educativo, años de laborar y puesto que ocupa; dentro de las áreas de: administración, ventas e imprenta.
 - Implementar talleres psicoeducativos en las áreas de administración, ventas e imprenta, con la finalidad que los funcionarios tengan un mejor manejo del estrés laboral y así puedan identificar las posibles consecuencias a nivel biopsicosocial.

El Estrés

El concepto sintetizado de la palabra *estrés*, señala que es una defensa natural del organismo que se encuentra dentro del ser humano y que sirve para hacer frente a demandas de experiencias difíciles en la vida diaria, tomando en cuenta las diferentes presiones y condiciones que repercuten de manera negativa sobre la salud (Cano, 2002).

Ávila (2014), en su artículo llamado “*el estrés un problema de salud del mundo actual*” publicado en la revista “*Con-ciencia*”, menciona que el estrés es un estado en el que la persona sufre distintos desordenes, muchas veces producidos por una mala adaptación al entorno social y pueden agravarse con los estados de tensión continuos en donde el organismo responde con una serie de trastornos fisiológicos y psicológicos.

Cano (2002), describe el concepto de estrés desde el punto de vista de la psicología, por medio de tres enfoques: 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.

Continuando con los enfoques, el estrés también convive entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo como interacción.

Siguiendo la definición anterior, actualmente este es uno de los conceptos más completos sobre estrés aceptado por la sociedad. Considerando que el estrés tiene un papel fundamental en el desequilibrio a nivel fisiológico y psicológico, autores como Lazarus y Folkman (1986), afirman que el estrés no siempre se trata de un proceso negativo para el individuo, ya que depende de la capacidad que el individuo tenga para controlar la situación y afrontar las consecuencias.

Lazarus y Folkman (1986), definen el estrés como *“un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza”*. Esta definición aclara que el proceso de estrés se desarrolla a raíz de un conjunto de situaciones personales y sociales provenientes del medio en el que el individuo se desarrolla y la forma en que decide afrontarlas.

Junto a esos conceptos de estrés biológico, Engel (1962) define el estrés psicológico como *“todo proceso originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona que implica un apremio o exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema”*.

Según Floría (2013), en relación con los estresores de origen psicológico, es más complicado establecer cuáles son los estímulos, sin embargo, la mayoría de las situaciones desencadenantes de estrés son de tipo psicosocial. Para clasificar los estresores se ha atendido

a los cambios en las condiciones de vida que producen en los individuos. Se trata de cambios que afectan precisamente a las propias condiciones psicosociales de las personas. Se puede distinguir entre sucesos vitales y contratiempos cotidianos.

Los sucesos vitales son aquellos que requieren algún tipo de cambio en la actividad habitual de individuo, es decir, se hace necesario un reajuste. Los sucesos vitales implican cambios vitales, por lo que representan un mismo fenómeno social. Cuanto mayor es el cambio vital, mayor es la probabilidad de que el cuerpo desmejore su sistema de defensas (Floría, 2013).

En cuanto a los contratiempos cotidianos, son aquellas experiencias irritantes y frustrantes que surgen en muchas de las situaciones diarias, y entre las más importantes y frecuentes se destaca el tener que soportar excesivas presiones laborales. Tanto el estrés menor como las satisfacciones de la vida cotidiana poseen mayor significado para la salud que los sucesos vitales (Floría, 2013).

Concluyendo con las definiciones de estrés, existe un factor común que comparten todos los anteriores conceptos, ya que los autores se centran en la respuesta defensiva provocada por los estresores y también por la percepción del individuo (centrada en el problema o centrada en las emociones), también por algunos patrones de afrontamiento que el individuo adquiere aún antes de que ocurra la situación estresante.

Fases del estrés

Hans Selye (1926), habla de tres fases del Síndrome General de Adaptación que se refieren a la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental

1. Fase de alarma.

Se refiere a la percepción del individuo de una posible situación de estrés. En esta fase el organismo comienza a desarrollar una serie de alteraciones fisiológicas y psicológicas que lo predisponen para enfrentarse a la situación que está provocando estrés.

2. Fase de resistencia.

Es la fase de adaptación ante la situación estresante. En esta fase se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales que tienen la función de negociar la situación que está provocando estrés de una manera menos agresiva para la persona.

3. Fase de agotamiento.

Se produce cuando la fase de resistencia fracasa. Esto quiere decir que los mecanismos de adaptación ambiental no resultaron eficientes y por esta razón los trastornos fisiológicos, psicológicos y psicosociales, tienden a ser crónicos y en algunos casos, irreversibles.

Estas fases señaladas por Selye, demuestran que el estrés es un proceso que va desencadenándose en diferentes niveles, y a medida en que el individuo permita que la situación estresante se apodere de su sistema, entrará en una etapa de desequilibrio y enfrentará posibles consecuencias a nivel biopsicosocial.

Estrés laboral

Según Martínez Selva (2004), el estrés laboral es una forma específica del estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se puede identificar una serie de situaciones generales y específicas, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan al ambiente profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

La mayoría de las situaciones detonantes de estrés laboral, se deben a problemas interpersonales con directores o jefes de la empresa, relaciones insatisfactorias con compañeros de trabajo, inconformidad con las gestiones de la empresa, acumulación de tareas y desinterés a opiniones críticas por parte de los funcionarios.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacer frente a las situaciones estresantes y mantenerlas bajo control. El estrés puede clasificarse en “eustrés”, que es conocido como el estrés positivo, y “distrés”, que es conocido como el estrés negativo (Selva, 2004).

El eustrés, (estrés positivo), se refiere a la capacidad que tiene un individuo de salir de su zona de confort tomando ciertos riesgos que no son de naturaleza peligrosa para poder llegar a la autorrealización personal. Por el contrario, el distrés, (estrés negativo), se refiere a un desequilibrio fisiológico y psicológico el cual se activa por una amenaza ya sea interna o externa que implica un esfuerzo excesivo (Selva, 2004).

Tipos de estrés laboral

Según Slipack (1996 citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral, estrés episódico el cuál se caracteriza por ser momentáneo y no se propaga a largo plazo. Esto significa que después que el individuo se enfrenta a la situación estresante y la logra resolver, desaparecen todos los síntomas que originaron ese estrés.

El segundo es el estrés crónico, el cuál se desarrolla cuándo el funcionario se encuentra sometido a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado. Conjunto de situaciones partidaria de estrés como lo es: comunicación defensiva, liderazgos autoritarios, ausencia de unidad y pertenencia al equipo y falta de motivación.

Sobrecarga de trabajo. Es el conjunto de exigencias físicas y mentales a las que se ve sometido el trabajador en su jornada laboral. Cuando estas exigencias sobrepasan las capacidades del trabajador, aparece la sobrecarga. Alteración de ritmo biológico, más conocido a nivel molecular como ritmo circadiano, generado por un reloj central maestro localizado en el núcleo supraquiasmático (NSQ) que regula todas las funciones biológicas. También se toman en cuentas las responsabilidades y decisiones importantes y la comunicación inadecuada que existe con la jefatura.

A pesar de las situaciones anteriores, actualmente la mayoría de las empresas tratan de ofrecer un ambiente laboral óptimo para los funcionarios que laboran en ellas, tomando en cuenta: aspectos ergonómicos, liderazgo transformacional, reclutamiento por competencias, entre otros.

Siguiendo con la idea anterior, los síntomas de estrés no se derivan únicamente por estos factores externos, sino también por una acumulación de todas las reacciones emocionales y comportamentales que el funcionario en algún momento retuvo internamente, reprimiendo su sentir por miedo a ser despedido, o ser visto como una persona débil.

El estrés laboral se presenta cuando el funcionario frecuentemente enfrenta una situación estresante. Es por esta razón, que los síntomas del estrés aumentan de nivel a medida que el individuo no logra resolver dicha situación.

Una de las cuestiones más frecuentes que surgen en el tema del estrés, es referente al nivel de sintomatología que se maneja, independientemente del sexo, edad u oficio del individuo.

Causas del estrés laboral

Leka, Griffiths & Cox (2004), describen que las causas más significativas que provocan estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestiona la organización. Estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo laboral y no tenga control sobre su actividad y las presiones que conlleva. Estos factores pueden ser perjudiciales para los funcionarios, por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés.

Por lo anteriormente expuesto, en la literatura sobre estrés laboral por lo general se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relaciones con el estrés enumerados en el siguiente cuadro:

9 Peligros relacionados con el estrés
<p><u>Características del trabajo</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Características del puesto.</u><ul style="list-style-type: none">- Tareas monótonas, aburridas y triviales.- Falta de variedad- Tareas desagradables- Tareas que producen aversión • <u>Volumen y ritmo de trabajo.</u><ul style="list-style-type: none">- Exceso o escasez de trabajo- Trabajos con plazos muy estrictos • <u>Horario de trabajo.</u><ul style="list-style-type: none">- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles

- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos
- Participación y control
- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral.

Contexto laboral

- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo
- Sistema injusto de evaluación del rendimiento
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.
- Papel en la entidad
- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas
- Relaciones interpersonales
- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo

- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas
- Cultura institucional
 - Mala comunicación
 - Liderazgo inadecuado
 - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la organización
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral
 - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
 - Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
 - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Leka, Griffiths & Cox (2004).

Prevención del estrés laboral

Según Leka S. Griffiths A. & Cox T. (2004), el riesgo de estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran: prevención primaria, que se refiere a la reducción del estrés a través de ergonomía; estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, a las características físicas y psicológicas del trabajador.

Otra de las formas en las que se puede reducir el estrés laboral es la definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, en donde el funcionario desarrolla actividades en su puesto de trabajo acorde al ambiente en que se logrará desenvolver laboralmente (Leka S. Griffiths A. & Cox T. 2004).

El perfeccionamiento de la organización y de la gestión consiste en trabajar en equipo para lograr avances constantes dentro de la organización ayudando a la gestión de los procesos internos. Para esta gestión interna, es necesario practicar la prevención secundaria, reduciendo los niveles de estrés a través de la educación y capacitación de los funcionarios (Leka S. Griffiths A. & Cox T. 2004).

La prevención terciaria y ultima forma de reducir el estrés laboral, se refiere a la reducción de los efectos del estrés a través del desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional (Leka S. Griffiths A. & Cox T. 2004).

La prevención terciaria en las organizaciones hace referencia a la importancia de la prestación de servicios de salud ocupacional eficientes y con capacidad de respuesta. Por esta razón en la actualidad, la gestión del estrés laboral debe englobar ésta última prevención (Leka S. Griffiths A. & Cox T. 2004 p.15).

Metodología Aplicada

Al comienzo de la práctica profesional supervisada, se utilizó la aplicación de la escala IMSS (escala general de satisfacción laboral) en el personal de las áreas de administración, ventas e imprenta con el objetivo de determinar la prevalencia o no del estrés laboral.

A raíz de los resultados obtenidos en la escala IMSS, surgió la oportunidad de brindar un proceso de capacitación psicoeducativa a través de cinco talleres consecutivos siendo el tema principal, *El manejo del estrés laboral*.

Los procesos de psicología laboral implementados durante la práctica profesional fueron propuestos con base a la necesidad que los funcionarios de la empresa de las áreas de ventas,

administración e imprenta no cuentan con herramientas para el adecuado manejo del estrés laboral.

La práctica profesional da inicio con una exposición dirigida al director del departamento de Recursos Humanos de la empresa Cetebedi, explicando los objetivos y sugiriendo la metodología con la que se llevará a cabo el proceso de práctica profesional, revisando las actividades y fechas convenientes para el desarrollo de los talleres psicoeducativos.

El tiempo de duración del desarrollo de la práctica profesional y toda la metodología implementada dentro de ella, consta de 320 horas. Los procesos que se realizaron durante la práctica son los siguientes:

- Preparación de material digital y físico de los talleres psicoeducativos.
- Aplicación del test para evaluar a cada uno de los funcionarios de las áreas de administración, ventas e imprenta.
- Implementación de talleres en diferentes fases con la temática previamente propuesta.
- Observación de comportamiento de los funcionarios y participación dentro de las actividades grupales y desarrollo de talleres.

Coordinación con el departamento de Recursos Humanos

Dentro de los aspectos generales se acordó, el horario de la práctica profesional, la oficina designada para la realización de tareas, el lugar en el cuál se realizarán los talleres, los materiales y el equipo a utilizar para los talleres, el horario y las fechas en que se impartirán los talleres y la cantidad de funcionarios que tendrán participación.

Población atendida

Durante el cumplimiento de la práctica profesional participan un total de 22 personas distribuidas en los siguientes procesos:

- Entrevistas :2 personas.
- Evaluación :22 personas.
- Observación:22 personas
- Participación en Fase 1 del taller: 18 personas.
- Participación en fase 2 del taller:16 personas.
- Participación en fase 3 del taller: 17 personas.
- Participación en fase 4 del taller: 18 personas.

En el primer proceso, se realizaron dos entrevistas no estructuradas. La primera estuvo dirigida al director del departamento de Recursos Humanos y la segunda a la Coordinadora del departamento de ventas. Estas entrevistas fueron realizadas con el objetivo de obtener información concerniente a la situación que se está viviendo con los funcionarios de las áreas de ventas, administración e imprenta.

En el segundo proceso, antes de comenzar los talleres psicoeducativos, se realizó una evaluación de los funcionarios participantes por medio de un cuestionario denominado: “Escala general de satisfacción laboral” (IMSS), con el objetivo de determinar cuáles son los agentes estresores que se encuentran en su ambiente laboral. (Anexo 1)

Según Mansilla (2018), la Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, con el fin de poder analizar cuáles son las causas que provocan estrés laboral. La escala IMSS fue creada a partir de

detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación.

A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera del Reino Unido, se conformó la escala con los 15 ítem finales. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.

La escala IMSS está formada por dos subescalas: *subescala de factores intrínsecos*, que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

La segunda es la *Subescala de factores extrínsecos*, que indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, y las condiciones físicas del trabajo. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser aplicada colectivamente. Es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales, ya que en que su ausencia puede preverse como factor que puede generar perturbaciones en las respuestas.

Quienes realicen la escala deben de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción laboral, posesionándose en una escala de siete puntos: muy

insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho, muy satisfecho (Mansilla, 2018).

En cuanto a la corrección, ésta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a: satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca y satisfacción general.

La escala IMSS, es una escala aditiva, esto quiere decir que la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a muy satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general (Mansilla, 2018).

Siempre que sea posible, es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general debido a su menor longitud y sus valores se encuentran entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca) (Mansilla, 2018).

Las altas puntuaciones indican un elevado nivel de satisfacción. Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas (Mansilla, 2018).

Por tanto, esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones (Mansilla, 2018).

Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse rápidamente posibles aspectos problemáticos dentro del ambiente laboral (Mansilla, 2018).

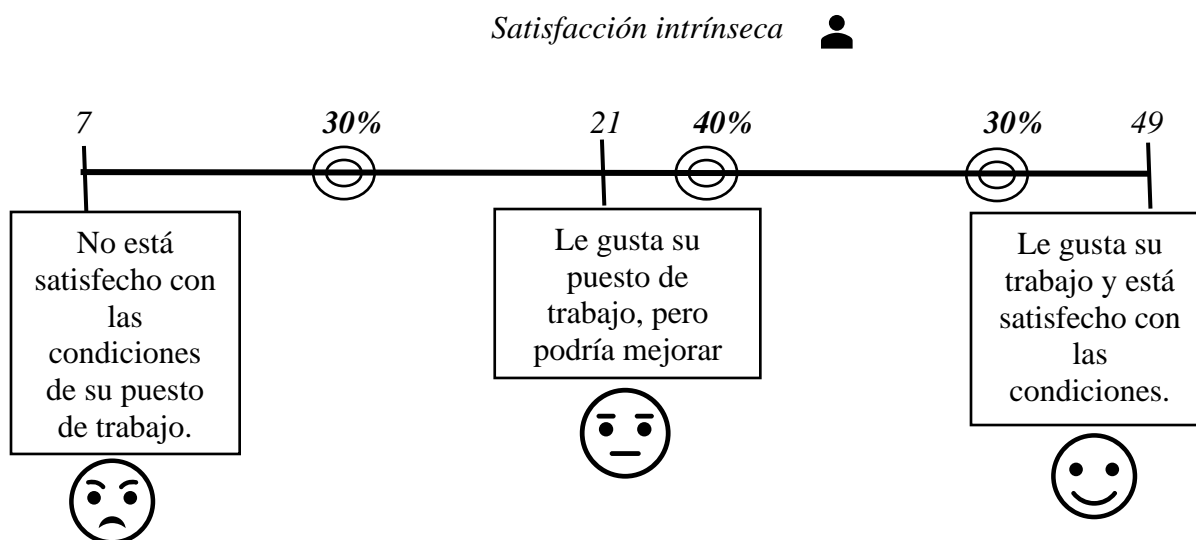
A continuación, se indican algunos ejemplos de las preguntas contenidas en la escala IMSS.

Ejemplos de preguntas contenidas en la Escala IMSS.

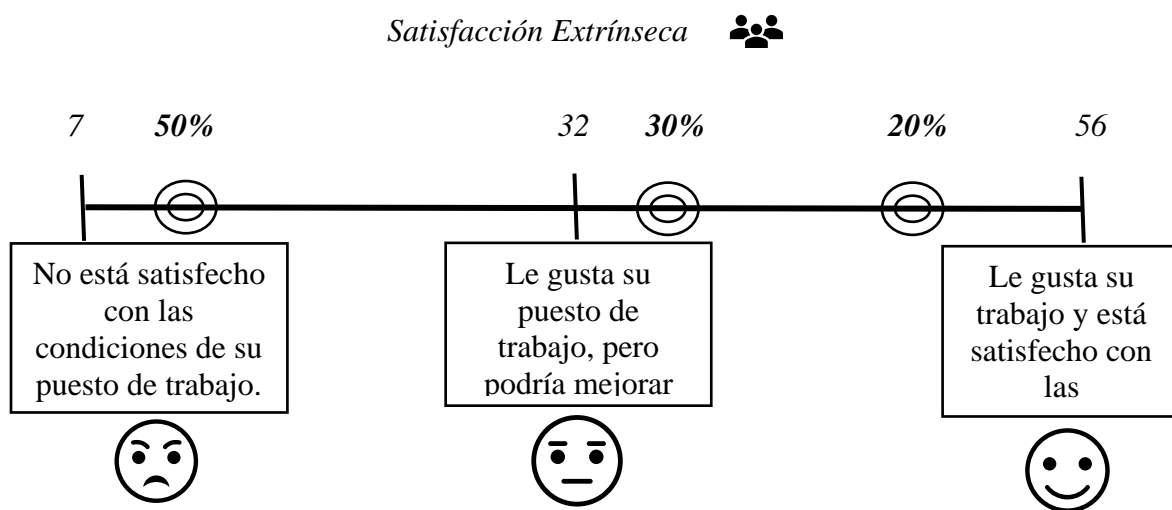
Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de los siguientes incisos en la escala del 1 -7, siendo 1” muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”.

1. Sus compañeros de trabajo
2. Relación entre dirección y trabajadores de su empresa
3. El modo en que su empresa está gestionada

Siendo estas preguntas las que menos calificación recibieron, se detalla a continuación el porcentaje de respuestas obtenidas de parte de los funcionarios, en la línea de satisfacción intrínseca y extrínseca de la escala IMSS



En la escala de la satisfacción Intrínseca, el 30% de los funcionarios reflejaron que se sienten a gusto con su trabajo y están satisfechos con las condiciones que su empresa les ofrece. Por otro lado, el 40% de los funcionarios expresaron que les gusta su actual puesto de trabajo, pero las condiciones en las que se encuentran podrían mejorar. Por último, el 30% restante de los funcionarios, indicaron que no se encuentran satisfechos con las condiciones de su puesto de trabajo y la forma en que su empresa es gestionada.



En la escala de satisfacción extrínseca, el 20% de los funcionarios reflejaron que se sienten a gusto con su trabajo y están satisfechos con las condiciones que su empresa les ofrece. Por otro lado, el 30% de los funcionarios expresaron que les gusta su actual puesto de trabajo pero las condiciones en las que se encuentran podrían mejorar, por último, el 50% restante de los funcionarios, indicaron que no se encuentran satisfechos con las condiciones de su puesto de trabajo y la forma en que su empresa es gestionada.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis en la satisfacción extrínseca, se presume que el punto focal de la insatisfacción laboral probablemente se deba a que en varias ocasiones han surgido inconvenientes en cuanto a las relaciones interpersonales entre

compañeros de trabajo, ya sea por ausencia de comunicación asertiva, o porque no saben separar los aspectos personales con aspectos profesionales relacionados a la gestión laboral.

Proceso N° 3 Observación y actividades en fase 1,2,3 y 4 de los talleres psicoeducativos.

Durante los talleres psicoeducativos, se realizaron observaciones pertinentes al comportamiento y participación individual y grupal de los funcionarios. Es interesante que, al inicio de dos de los talleres, el jefe inmediato no pudo estar presente, y la actitud de los funcionarios reflejaba la disposición a participar más y expresar sus opiniones abiertamente.

En cuanto a las actividades grupales que se realizaron, se observó que hubo un intento de parte de los participantes de establecer buenas relaciones interpersonales, y aunque diferían en la afinidad de los grupos, la mayoría demostró la capacidad de superar las barreras de insatisfacción.

Al finalizar las actividades grupales y dar la conclusión final de parte de cada grupo, se observó que no todos en el grupo participaron verbalmente, siempre delegaban a una o dos personas que se encargaban de dar la conclusión final, ya que los demás preferían no comentar o dar sus opiniones.

Fase 1 del taller. Al inicio de cada taller, a petición del jefe inmediato, se realizaron meditaciones en versículos de la biblia relacionado al estrés laboral. Desde el comienzo se observó el efecto positivo y motivacional que la reflexión dejaba en cada uno de los funcionarios.

En la primera fase del taller, se habló del concepto de estrés laboral, y se tomó en cuenta la opinión de los funcionarios haciendo la siguiente pregunta: Para usted, ¿qué es estrés?

La mayoría de las respuestas se referían a una preocupación diferente de acuerdo con la opinión individual que cada funcionario formó en ese momento.

Siguiendo con esta fase, se explicó a los funcionarios que el estrés no era catalogado como una enfermedad, sino que el cuerpo reacciona ante el estrés al liberar hormonas. Estas hormonas hacen que el cerebro esté alerta, causando que los músculos se tensionen y aumenten su pulso. Se considera que puede ser el detonante de problemas en nuestro organismo. También se consideraron algunos efectos comunes del estrés en tres áreas diferentes: efectos en el cuerpo, en las emociones y en el comportamiento. Este espacio dio lugar a que cada funcionario expresara si actualmente se encontraba experimentando algunos de esos efectos.

Continuando con el taller, se mencionaron las causas del estrés y los dos niveles de estrés al que un ser humano puede estar expuesto. Dentro de este tiempo, a modo de participación se les pidió a los funcionarios que con ayuda de su dispositivo móvil buscaran el significado de los dos niveles de estrés, reflejados en la curva del estrés como lo son: Eutrés y Distrés.

Para finalizar el taller, se mostró por medio de imágenes las consecuencias y problemas laborales que el estrés puede atraer si no se logra establecer un equilibrio y balance para resolver los problemas laborales de la manera adecuada. También se realizó una evaluación oral sobre la información vista durante la primera fase y se dio tiempo a preguntas y comentarios de parte del grupo.

Objetivo	Actividades Realizadas
Exponer el concepto de estrés laboral y todas sus variables en cuánto al entorno en el que se desarrolla.	<ul style="list-style-type: none">- Meditación previa relacionada al estrés laboral.- Dinámica preguntas libres: ¿para usted, ¿qué es estrés?- Sesión de opiniones- Dinámica con dispositivo móvil.- Evaluación oral

	- Espacio para preguntas
--	--------------------------

Fase 2 del taller. Como Introducción a la segunda fase, y al tema ¿puede el estrés afectar la salud ?, se realizó una dinámica de reflexión llamada: “si tuvieras dos semanas”. Esta dinámica consiste en entregar una hoja de papel a cada persona y exponer una suposición de tragedia en su vida. Luego de esto se plantea la pregunta: ¿Si tuviera dos semanas de vida, ¿qué decisiones y actitudes tomaría para lograr la felicidad que no logró durante la vida que tuvo?, realice una lista de las cosas que considera más importantes y que lograrían su felicidad plena en esas dos semanas de vida que le quedan. Al final puede comentar con el grupo las que considera de mayor relevancia.

Continuando con la dinámica de la fase dos, fue interesante el tiempo que cada persona tomó para expresar las cosas que consideraba más importantes de su lista. Se observaron algunas expresiones faciales de reflexión e interés por cumplir verdaderamente con las cosas que habían plasmado en la hoja de papel.

Una respuesta en común que los funcionarios tuvieron fue: tomaría un actitud positiva y amorosa ante cualquier circunstancia que se le presentara y disfrutaría un tiempo de calidad con las personas que me rodean y con mis seres queridos.

A manera de reflexión, el impacto que esta dinámica tuvo, posiblemente hizo que la mayoría de los funcionarios se comprometieran a cumplir esas metas y cambios y por consiguiente empezar a experimentar felicidad permanente, tomando en cuenta que no es necesario llegar al punto de experimentar alguna situación de tragedia o enfermedad irremediable relacionada al estrés para cambiar la actitud ante las circunstancias y la forma en que se percibe la vida.

De esta manera se logró establecer una conexión con el tema del efecto que tiene el estrés sobre la salud y las medidas preventivas que se deben tomar para no sufrir posteriormente graves consecuencias.

Objetivos	Actividades Realizadas
Identificar cuáles son los factores estresantes que afectan la salud.	<ul style="list-style-type: none">- Meditación previa relacionada al estrés laboral.- Dinámica reflexiva grupal “si tuvieras dos semanas”- Desarrollo del tema.

Fase 3 del taller. Para comenzar la fase tres, se realizó una dinámica en grupos, enumerándolos del 1-4, para evitar que se formaran por afinidad. El objetivo de esta dinámica consistía en promover el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales laborales compartiendo con compañeros de trabajo con los que usualmente no se relacionaban.

El tiempo estimado para realizar la discusión grupal y concluir con una respuesta en común fue de 15 minutos para luego compartir las respuestas con el resto del grupo. A continuación, se describen las preguntas de discusión grupal que fueron expuestas a los diferentes grupos:

1. Ser voluntario es una buena manera de aprender a ser responsables ¿Por qué sí y por qué no?
2. La única persona con la que compito es “yo mismo”. ¿Por qué sí y por qué no?
3. Si formo parte de un grupo, las necesidades del grupo deben ser más importantes que mis deseos. ¿Por qué sí y por qué no?

El resultado de esta dinámica grupal fue satisfactorio, tomando en cuenta que, en el proceso de las formulaciones de respuesta, se observó participación de parte de todo el grupo y que realmente se sentían satisfechos conviviendo con sus demás compañeros de trabajo.

Objetivos	Actividades Realizadas
Promover el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales laborales.	<ul style="list-style-type: none">- Meditación previa relacionada al estrés laboral- Dinámica grupal “trabajo en equipo”- Desarrollo del tema

Fase 4 del taller. En ésta última fase del taller, se enfatizó el hecho del cuidado que se debe dar al organismo para mantener un equilibrio en cuanto al estrés se refiere, aprendiendo a sobrellevar los problemas laborales y las situaciones a las que se está expuesto.

La dinámica que se realizó consistió en el aprendizaje y práctica de una serie de ejercicios de estiramientos, que se pueden realizar desde la comodidad de un puesto de trabajo. Para esta dinámica se les solicitó a los funcionarios que se pusieran de pie y que realizáramos simultáneamente los ejercicios mostrados en pantalla.

Al finalizar la dinámica se mostró satisfacción de parte de los funcionarios, ya que manifestaron que los ejercicios realizados en ese momento habían despejado su mente para empezar a laborar con más energía y motivación de la que se encontraban antes de realizar la rutina de ejercicios.

Objetivos	Actividades Realizadas
Crear conciencia del equilibrio y balance que se debe tener para disminuir las consecuencias del estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none">- Meditación previa relacionada al estrés laboral

	<ul style="list-style-type: none">- Dinámica de ejercicios de estiramiento- Desarrollo del tema
--	--

Este informe de Práctica profesional supervisada, estuvo dirigida a los funcionarios de las áreas de: administración, ventas e imprenta de la empresa Cetebedi, comprendidos entre las edades de 20 – 40 años, con diferentes ocupaciones como oficinistas, secretarias, y personal de litografía.

La atención brindada a los funcionarios fue completamente grupal. Esta atención se dio por medio de talleres psicoeducativos aproximadamente de 1 hora por día, trabajando el tema del estrés laboral junto a actividades y dinámicas grupales. Durante el taller se dio lugar a preguntas y opiniones que surgieron de parte de los funcionarios.

Es importante mencionar que no se realizó ningún tipo de terapia grupal. Únicamente se realizaron talleres informativos y participativos, con el fin de fomentar un ambiente equilibrado en cuanto al estrés se refiere.

Procedimientos e intervenciones realizadas

Dentro de los procedimientos que se realizaron en la práctica profesional se encuentran funciones relacionadas al área de Recursos Humanos de la empresa Cetebedi. A continuación, se desglosa una lista detallada de los procedimientos desarrollados durante la práctica profesional.

Resulta importante destacar que, dentro de los procedimientos desarrollados, no se realizó ningún tipo de terapia individual o grupal. Únicamente se cumplió con el desarrollo de las propuestas sugeridas a realizar durante el proceso de la práctica profesional.

Alcances y limitaciones de la práctica

Alcances

Se reconoce la importancia de apoyar y participar en la creación de un ambiente laboral óptimo, que mejore la productividad y el rendimiento de una organización, tomando en cuenta la disminución de factores estresantes; sean intrínsecos o extrínsecos, para lograr la construcción de un adecuado ambiente laboral.

Como profesional en el campo de la psicología laboral, es una acción prioritaria velar por la salud física y mental de los funcionarios de una organización, razón por la cual se lograron desarrollar los objetivos planteados previamente, y los alcances obtenidos que a continuación se mencionan.

En la ejecución del proceso de capacitación psicoeducativa para los funcionarios de las áreas de ventas y administración, la practicante logró el desarrollo de competencias como, habilidad para tomar decisiones, comunicación afectiva, organización y trabajo en equipo; por medio de una actitud positiva, motivación grupal, escucha activa, flexibilidad de criterio y participación activa junto al grupo de funcionarios.

Contar con la disposición de la oficina del departamento de Recursos Humanos de la empresa Cetebedi, para desarrollar la práctica profesional y preparar el material didáctico para el proceso de capacitación psicoeducativa, siendo la primera estudiante en el área de psicología laboral que realiza su práctica profesional con el tema de estrés laboral.

Aplicación de los conocimientos adquiridos en el área de psicología laboral, dentro de los que se mencionan: evaluación de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral, asesoría al Director de Recursos Humanos en funciones de revisión y análisis de contratos, revisión de

reglamento interno de la empresa y capacitación psicoeducativa a funcionarios de las áreas de ventas y administración.

También se aplicaron conocimientos concernientes al área de psicología laboral durante el proceso de los talleres realizados de manera grupal. Dentro de estas prácticas se encuentran: la observación del comportamiento de los funcionarios durante cada taller, análisis y observación de las opiniones dadas durante las dinámicas y habilidades del trabajo en equipo; con el fin de lograr establecer estrategias para un ambiente laboral afectivo, por medio de la interacción social entre jefes inmediatos, compañeros de trabajo y demás personal de apoyo.

Fue de mucha satisfacción ver los resultados obtenidos a raíz de las capacitaciones psicoeducativas en el tema de estrés laboral. Gracias a la rutina de ejercicios de bajo impacto para controlar el estrés enseñado durante los talleres, un equipo de funcionarios decidió poner en práctica su propia rutina después de la jornada laboral.

Otro de los alcances fue el cumplimiento de las 320 horas requeridas de la práctica profesional más 2 horas extra, finalizada en mes y medio, dedicando un total de 10 horas por día en horario de lunes a jueves de 7:00a.m – 6:00p.m y viernes de 7:00am-3:00pm, finalizando de satisfactoriamente la práctica profesional supervisada.

Limitaciones

Una de las limitantes fue el incumplimiento parcial del tercer objetivo específico, tomando en cuenta la implementación talleres psicoeducativos en las áreas de administración, ventas e imprenta, con la finalidad que los funcionarios tengan un mejor manejo del estrés laboral y así identificar las posibles consecuencias a nivel biopsicosocial.

Este objetivo se cumplió parcialmente, debido a que los 4 funcionarios que laboran en el área de imprenta y litografía no pudieron presentarse a los talleres realizados con las áreas de ventas y administración, por cuestiones de la labor que ellos realizan dentro del taller; situación no prevista anteriormente.

Otra limitante radica en la falta de fondos económicos para poder comprar todos los materiales didácticos requeridos para los talleres psicoeducativos, ya que personalmente no cuento con ingresos o un presupuesto para su desarrollo creativo. Sin embargo, se preparó un excelente material con presentaciones Power Point, incluyendo dinámicas grupales y participación activa de parte de los funcionarios.

Conclusiones

De acuerdo a la práctica profesional realizada con los funcionarios de la empresa Cetebedi, se comprobó que el estrés laboral es uno de los detonantes de diferentes problemas y situaciones internas que aquejan a la mayor parte del personal. No solo afecta a la persona como ser individual, sino también a la organización, ya que ocasiona una baja considerable del rendimiento de los trabajadores como; el ausentismo, la rotación del personal y sobre todo la disminución en el rendimiento físico.

En relación al primer objetivo específico que se refiere a determinar los niveles de estrés laboral que puedan presentar los funcionarios, se concluye diciendo que es de vital importancia tomar iniciativa en determinar los niveles de estrés provocados por las diferentes situaciones que se dan dentro de un contexto laboral, ya que la mayoría de funcionarios se encuentran en el estándar medio-alto de estrés laboral, mencionando los principales detonantes que se mostraron en el escala como, relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, relación entre dirección

general y trabajadores de la empresa y el modo en que se gestionan las funciones de la empresa en cuanto a los diferentes puestos de trabajo.

En relación al segundo objetivo específico que se refiere a medir el nivel del estrés laboral que puedan presentar los funcionarios, se concluye mostrando una evidencia en la que las principales variables relacionadas al estrés laboral se refieren a la rotación de puestos de trabajo, debido a la colocación de personal que no tiene la suficiente experiencia para ocupar el puesto actual y la inconformidad en cuanto al pago de salario acorde a los años que algunos funcionarios tienen de laborar en la empresa.

El tercer y último objetivo específico desarrollado, muestra datos alarmantes en cuanto al correcto manejo del estrés laboral, debido a que la mayoría del tiempo es complicado para los funcionarios identificar las posibles consecuencias a nivel biopsicosocial que los están afectando como personas y trabajadores, sin embargo se logró el objetivo de brindar herramientas sobre el adecuado manejo de estrés laboral entre las cuales se encuentran establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo, organización, relajación progresiva y mente abierta a resolución a conflictos de manera analítica.

La importancia del trabajo de un psicólogo organizacional se destacará en la selección, capacitación, desarrollo y satisfacción del personal, en cuánto a temas que abarcan los medios para las posibles soluciones de los problemas internos de la organización. El tema del estrés laboral está relacionado a las emociones y la toma de decisiones en situaciones estratégicas, en las que el funcionario, sin importar su nivel jerárquico, debe estar capacitado para el análisis y respuestas decisivas estratégicas.

Por las razones anteriormente mencionadas, se considera importante brindar seguimiento a la educación en cuanto al tema de estrés laboral, siendo implementada por medio de talleres, capacitaciones y convivencias grupales inter laborales, que contribuyan a crear un ambiente laboral equilibrado, manejando adecuadamente las situaciones problemáticas que surjan eventualmente dentro de la empresa.

Recomendaciones

A la escuela de psicología

Se recomienda a la Escuela de Psicología que, en el área de psicología laboral, se implemente un programa de prácticas extracurriculares, en dónde los estudiantes tengan la oportunidad de participar en la solución de problemas y situaciones que surgen a nivel empresarial, aprendiendo la forma en que pueden ser abordados desde la psicología organizacional.

Mejorar la comunicación, eficiencia y tiempo en procesos como: la aprobación de la solicitud de práctica profesional, orientación en cuánto a empresas privadas o públicas en dónde realizar la práctica profesional para el área de psicología laboral, capacitación detallada a los estudiantes y futuros tutores de práctica profesional sobre los lineamientos y condiciones que se deben cumplir; no dando por hecho que el tutor y el estudiante comprenderán en su máxima expresión lo que explica el documento escrito, ya que pueden existir variables que no se mencionan para las diferentes áreas de psicología en las que se realiza la práctica profesional.

Al personal de Recursos Humanos

Específicamente al personal encargado de reclutamiento y distribución de puestos, valorar el hecho de contratar a personal calificado en el área de psicología laboral, para la

incrementación de entrevistas por competencias y pruebas psicométricas a los diferentes candidatos que optan por los puestos disponibles.

Valorar la posibilidad de establecer un tiempo libre en el que los trabajadores puedan despejar su mente y realizar los ejercicios de estiramiento enseñados durante los talleres psicoeducativos, tomando en cuenta que esta estrategia aumentará la productividad de los trabajadores y creará un ambiente laboral mucho más técnico y equilibrado del que se observa actualmente.

Referencias

Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado el 30 de septiembre del 2019, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Selva, M. (2004), *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid Pearson Educación S.A. Recuperado el 12 de octubre del 2019, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Lazarus R. Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A. Recuperado el 8 de octubre del 2019, de <https://explorable.com/es/el-estres-y-la-evaluacion-cognitiva>

Floría P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: editorial Fundación Confemetal

Ávila J.(2014) *El estrés un problema de salud del mundo actual*. *Revista con-ciencia*.

Recuperado el 8 de octubre de 2019, de

http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S23100265011400100013&script=sci_astt
ext

Engel, J. L. (1962). *Psychological Development in Health and Disease*. Filadelfia: Saunders. *Causas y efectos del estrés laboral*. Recuperado 10 de octubre de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estreslaboral/causas-estres-laboral.shtml?monosearch>

Slipack E. (1996 citado en Campos, 2006) *Estrés laboral*. Recuperado el 15 de octubre del 2019, de https://www.ecured.cu/Estr%C3%A9s_laboral#Tipos_de_estr.C3.A9s_laboral

Leka S., Griffiths A., & Cox T., (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Francia Universidad de Nottingham

Masilla, I, (2018). Escala General de Satisfacción Laboral. *Psicología online*. Recuperado el 15 de octubre del 2019, de <https://www.psicologia-online.com/escala-general-de-satisfaccion-laboral-1557.html>

Anexos

Escala de Satisfacción Laboral

Escala General de Satisfacción

El siguiente test refleja y analiza la respuesta afectiva que usted muestra frente al contenido de su puesto de trabajo.

Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy Satisfecho.

- 1- Muy insatisfecho.
- 2- Insatisfecho.
- 3- Moderadamente insatisfecho.
- 4- Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 5- Moderadamente satisfecho.
- 6- Satisfecho.
- 7- Muy satisfecho

Anexo 1

Aplicación de test



Anexo 2

TEST ESTRÉS LABORAL / 1						
Marca con una "x" los datos que se solicitan a continuación:						
Edad:	20-25	26-35	36-65	Sexo:	F	M
Área de trabajó:	Administración	Ventas	Imprenta			
Instrucciones: De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.						
1 Nunca	2 Casi nunca	3 Pocas veces	4 Algunas veces	5 Relativamente frecuente	6 Muy frecuente	
Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Anexo 3

Desarrollo de talleres



