



REVISTA INCLUSIONES

HOMENAJE A MARÍA NOEL MÍGUEZ

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 7 . Número Especial

Abril / Junio

2020

ISSN 0719-4706

CUERPO DIRECTIVO

Directores

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Dr. Francisco Ganga Contreras

Universidad de Tarapacá, Chile

Subdirectores

Mg © Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Las Américas, Chile

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

Editor Brasil

Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva

Universidade da Pernambuco, Brasil

Editor Europa del Este

Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza

Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía
Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu
Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez
Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie
Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar
Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto
Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo
Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia
Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar
Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau
Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg
Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez
Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire
Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera
Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre
Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dr. Miguel León-Portilla
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura
Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández
Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango
Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut
Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa
Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Rumyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Centro de Estudos Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el
Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Perú

**REVISTA
INCLUSIONES**
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu
Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas
Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia
Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López
Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Dra. Jaqueline Vassallo
Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques
Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez
Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec
Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía
Santiago – Chile
Representante Legal
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

**FACTORES RELACIONADOS AL ESTRÉS LABORAL PRESENTES
EN ASESORES DE VENTAS CON OBJETIVOS DEFINIDOS**

**STRESS AT WORK-RELATED FACTS PRESENT IN SALES WORKERS
WITH SPECIFIC OBJECTIVES**

Dr. Gilberto Manuel Córdova Cárdenas

Instituto Tecnológico de Sonora, México

ORCID: 0000-0002-9572-9421

gilberto.cordova@itson.edu.mx

Lic. Jesús Rosario Ruiz García

Instituto Tecnológico de Sonora, México

ORCID: 0000-0002-6893-8092

jesusr.ruiz@itson.edu.mx

Mtro. José Leonel López Robles

Instituto Tecnológico de Sonora, México

ORCID: 0000-0003-3790-1227

jose.lopezr@itson.edu.mx

Fecha de Recepción: 07 de enero de 2020 – **Fecha Revisión:** 17 de enero de 2020

Fecha de Aceptación: 28 de febrero de 2020 – **Fecha de Publicación:** 01 de abril de 2020

Resumen

Actualmente no solo se emplea una considerable parte de tiempo al trabajo, si no que a su vez se aumenta la satisfacción, sentido de pertenencia y afinidad en el mismo, la conducta es la parte modular para el trabajador en su medio laboral como social, en donde un día de tensión y estrés en el trabajo afecta emocionalmente a las personas, siendo susceptibles a este fenómeno, el cual genera escasa comunicación y actitud arrogante con los seres queridos, creando problemas en el entorno personal del trabajador, presentando con ello inconsistencia en la actitud del individuo lo cual es perjudicial en su rendimiento. Por lo tanto, el presente estudio tuvo como objetivo conocer los factores relacionados al estrés y la forma en que se relacionan dichos factores. Partiendo de esta premisa se determina que las organizaciones deben de detectar las funciones que desarrollan el estrés y que se debe hacer para que las organizaciones identifiquen que acciones lo generan y que hacer para compensar dicha contingencia. Se aplicó un instrumento adaptado y modificado sobre Factores Psicosociales asociados al Estrés. Se encontró que las actitudes de los individuos hacia la calidad de su trabajo influyen en el grado en que la persona experimenta problemas. Que al realizar actividades recreativas conllevan a la satisfacción y estas ayudan a controlar o aliviar el estrés y que dichas actividades se relacionan con las habilidades cognitivas que influyen de buena manera para dar frente al estrés laboral. Aunque si no se realizan actividades recreativas se incrementan los problemas que se presentan en el trabajo. Aunque también se pueden minimizar contando con una red de apoyo de las personas cercanas al trabajador.

Palabras Claves

Factores psicológicos – Estrés – Actividad

Abstract

Currently, not only a considerable part of the time is spent at work, but also the satisfaction, sense of belonging and affinity is increased, behavior is the modular part for the worker in his work environment as social, in where a day of tension and stress at work emotionally affects people, being susceptible to this phenomenon, which generates poor communication and arrogant attitude with loved ones, creating problems in the personal environment of the worker, thereby presenting inconsistency in the attitude of the individual which is detrimental in their performance. Based on this premise, it is determined that organizations must detect the functions that develop stress and what must be done so that organizations identify what actions generate it and what to do to compensate for such contingency. An adapted and modified instrument was applied about Psychosocial Factors associated with Stress. It was found that the attitudes of individuals towards the quality of their work influence the degree to which the person experiences problems. That when performing recreational activities lead to satisfaction and these help control or relieve stress and that these activities are related to cognitive skills that influence in a good way to cope with work stress. Although if recreational activities are not carried out, the problems that occur at work are increased. Although they can also be minimized by having a support network of people close to the worker.

Keywords

Psychological factors – Stress – Activity

Para Citar este Artículo:

Córdova Cárdenas, Gilberto Manuel; Ruiz García, Jesús Rosario y López Robles, José Leonel. Factores relacionados al estrés laboral presentes en asesores de ventas con objetivos definidos. Revista Inclusiones Vol: 7 num Especial (2020): 443-455.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported
(CC BY-NC 3.0)

Licencia Internacional



Introducción y Desarrollo

La presente investigación describe al estrés laboral, el cual se define como la esencia natural de actuar de los individuos a ciertos sucesos y acontecimientos tanto internos como externos, en aspectos corporales, intelectuales y sociales, en donde las personas actúan de distinta manera dependiendo de su personalidad. En el cual es denominado normalmente como un incentivo malo (distrés), en donde afecta las habilidades de los individuos, por otra parte está el aspecto positivo (eutrés) al desarrollar acciones agradables los individuos presentan sensaciones optimas, lo cual lleva a tomar decisiones asertivas.

Hoy en día el recurso intelectual de las empresas se encuentra inmerso en el estrés, debido a la exigencia que demanda la competitividad en el medio en que se desenvuelven, dando apertura al estrés laboral el cual es denominado como la percepción de cada individuo ante las presiones del cumplimiento de las actividades diarias, pudiendo presentarse consecuencias negativas denominada tensión, y las vivencias de estrés se consideran estresores. La evaluación de los estresores es conveniente para la precaución y vigilancia del estrés laboral, el cual es el estímulo que conlleva a la interacción estrés-tensión, por lo cual es adecuado llevar un control en individuos que presenten alteraciones en aspectos tanto intelectuales, físicos y sociales.

Para determinar las causas del por qué se presenta el estrés laboral en los individuos es pertinente generar un análisis minucioso de los factores que generan dicho problema, se genera por la demanda excesiva laboral o por inconvenientes en el clima organizacional, en donde las personas experimentan acontecimientos negativos en el entorno laboral. Se identifican factores estresantes: elementos intrínsecos al quehacer profesional, factores de relación social, estructura y cultura organizacional.

De igual manera se presenta el estrés laboral en individuos con altas responsabilidades por desarrollar en un periodo muy minucioso de tiempo, otro aspecto a considerar dentro de las organizaciones es la poca o nula capacitación en donde no se instruye a los colaboradores para la aplicación de actividades diarias, lo cual genera frustración de quien debe rendir cuentas, generando síntomas negativos de salud.

Por todo lo anterior es conveniente realizar una rutina de vida, donde no se pasen las condiciones normales a las que puedan ser impuestas; lo cual quiere decir que se tenga un equilibrio entre las actividades que se realizan con lo que se debe de hacer, tratando de tener resultados óptimos hacia una calidad de vida, generando los incentivos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

Pérez Cruz¹ evaluó el estrés laboral a ejecutivos de sistemas de emergencias en Colima, México, implementado el modelo de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual calcula tres dimensiones diferentes: Agotamiento Emocional (EE), Despersonalización (Da) y Realización personal (RP). La muestra estuvo compuesta por 40 ejecutivos, el producto que se generó es del 3% en donde una de las personas evaluadas presenta registro del síndrome de Burnout, pero un 20% arrojaron elevados resultados en dos dimensiones, por lo cual son tendientes a desarrollar dicho trastorno, lo que conlleva a la

¹ Omar Alejandro Pérez Cruz, "Análisis de La Seguridad Laboral Mediante La Medición de Los Niveles de Estrés Laboral", Fórum Empresarial Vol: 17 num 2 (2012): 53–71, <https://doi.org/10.33801/fe.v17i2.3749>.

organización a realizar medidas adecuadas para contrarrestar dicha problemática para desarrollar un mejor ambiente laboral y vigilancia de las emociones en los ejecutivos del 066 de Colima, México.

Asimismo, algunas de las consecuencias del estrés laboral que se desarrolla en los individuos debido a la nula adaptación del organismo al instante de ser impuesto al estrés, genera efectos poco favorables para la salud de los individuos, pudiendo presentar síntomas fisiológicos como problemas gastrointestinales, trastornos musculares, alteraciones en el sistema inmune, entre otras problemáticas de salud. Lo cual se ve reflejado en el aislamiento de los colaboradores, lo que desarrolla la inquietud e interés de desatender el trabajo.

La nula evaluación del estrés laboral en las organizaciones origina pérdidas inimaginables para la institución siendo uno de los problemas que envuelven en la actualidad a toda empresa, debido a la obtención de metas u objetivos, obliga a los colaboradores a brindar gran parte de su tiempo a la organización y la falta de alcanzar los requerimientos laborales repercuten en la salud de los trabajadores, en contra parte las organizaciones que tienen detectado cuales son los puestos que son más propensos a convivir con el estrés y por lo cual proporcionar estrategias de control para erradicar dicha contingencia. Se podrá actuar de la manera más oportuna ante el estudio y prevención de dicha contingencia, si bien es un factor que se puede desarrollar debido a las exigencias del trabajo y del desempeño de cada individuo, el tener un antecedente servirá como parámetro para determinar el modo de intervención y que no se afecte el clima laboral.

La presente investigación se considera pertinente, ya que en el año 2018 la Organización Mundial de la Salud (OMS), nomino a México como el primer lugar de estrés laboral en el mundo, con lo cual es necesario valorar los factores de riesgo que ocasionan, causando anomalías en la salud como infartos, fatiga mental, dolores articulares de espalda, trastornos gastrointestinales, entre otros efectos negativos a la salud de los colaboradores.

El concepto de estrés ha sido objeto de debate científico siempre desde su primer uso en investigación fisiológica y biomédica por Selye en 1950. El estrés se definió originalmente como la respuesta no específica del cuerpo a cualquier estímulo nocivo. Más tarde, el concepto fue refinado por distinguir entre "estresante" y "respuesta de estrés". El termino estresante se considera un estímulo que amenaza la homeostasis y la respuesta de estrés es la reacción del organismo destinado a recuperar la homeostasis². El término "homeostasis" en su trabajo, concibió que muchas variables fisiológicas como la presión arterial, la glucosa en sangre y la intracelular la osmolaridad tiene un cierto punto de ajuste preferido y que una desviación de este punto de ajuste es contrarrestado por respuestas fisiológicas dirigido a restaurar el nivel óptimo.

De igual manera el estrés, a menudo llamado la "enfermedad del siglo", es un tema de interés entre los investigadores y es bien conocido por interferir con actividades institucionales, sociales y personales. Fuentes del estrés está influenciado por los pensamientos de cada individuo, creencias e interpretaciones del mundo y por eventos generales, aunque gran parte de su influencia aún no está clara. Factores potenciales de

² George P. Chrousos, "Stress and Disorders of the Stress System," Nature Reviews Endocrinology, Nature Publishing Group Vol: 5 num 7 (2009), <https://doi.org/10.1038/nrendo.2009.106>.

estrés (ambiental, organizativo e individual) y la forma particular en que cada individuo maneja el estrés manifestado como fisiológico y / o síntomas psicológicos. Este escenario infiere que un estímulo dado será o no será un factor de estrés, dependiendo de cómo uno experimenta, es desde el punto de vista o el significado que uno le atribuye. A veces, un evento se vuelve estresante debido a la manera en que se interpreta, así una fuente de estrés puede ser positiva o negativa según cómo uno se adapta y lo interpreta.

Así mismo, el estrés es la manera de actuar de cada persona a determinados acontecimientos desarrollados en el entorno personal, cultural y social, que afectan aspectos físicos y psicológicos de los individuos, modificando en gran medida su calidad de vida. De igual manera el estrés es considerado como la capacidad de adaptación de los individuos a exigencias externas, en donde el organismo se encuentra sometido a condiciones poco favorables para la salud, enfrentando dicha contingencia lo que pudiera afectar al desarrollo íntegro de las personas³.

En el estrés se describen tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento, la fase de alerta se evalúa como la fase positiva de estrés, es decir, la persona se energiza mediante la liberación de adrenalina, el instinto de supervivencia se conserva y comúnmente se logra una sensación de plenitud. En la segunda fase, llamada resistencia, el individuo trata automáticamente de lidiar con los factores estresantes para mantener su homeostasis interna, si los factores estresantes continúan en frecuencia o amplitud, hay una interrupción en el individuo, resistencia y va a la fase de agotamiento en esta etapa de la enfermedad puede ocurrir en los sistemas corporales más vulnerables, como úlceras pépticas, psoriasis y enfermedades del miocardio depresión. Aunque el estrés ha sido clasificado en tres fases, un académico en el área identificó y mostraron análisis estadísticos y clínicos a través de la investigación, un nuevo fase del proceso de estrés, incluidos los pasos de agotamiento, porque se encuentra entre la fase de resistencia y el agotamiento, y se caracteriza por una reducción en la persona que es incapaz de luchar contra el estresante o adaptarse.

Como se ha mencionado el estrés se presenta por aspectos personales, sociales u organizacionales, siendo el aumento de la globalización, con el aumento de la competencia, desempleo y el cambio continuo, está presionando a las empresas, los servicios públicos y las personas para que trabajen más y mejor con menos recursos y en un contexto de inseguridad aterradora. El estrés relacionado con el trabajo es uno de los resultados de esta situación.

El estrés relacionado con el trabajo se ha convertido en un problema importante a nivel mundial, con grandes costos, a los individuos, a las organizaciones y a la sociedad en su conjunto. El estrés se presenta cuando se percibe un desequilibrio persistente entre las demandas y los recursos disponibles para hacer frente con ellos. Cuando los niveles de estrés son altos durante mucho tiempo, puede causar mala salud física y psicológica⁴.

El estrés laboral se produce cuando una persona evalúa las demandas externas del trabajo como una carga fiscal o una superación de sus recursos. Una vez que los

³ Eulogio Cordón-Pozo and Ramona Rubio-Herrera, "Percepción de Estrés En Personal Universitario", Vol: 11 num 2 (2015): 207–15, <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2015.0002.03>.

⁴ Madalena Vilas-Boas and Alzira Cerqueira, "Assessing Stress at Work: The Portuguese Version of the Job Content Questionnaire", *Avaliacao Psicologica* Vol: 16 num 1 (2017): 70–77, <https://doi.org/10.15689/ap.2017.1601.08>.

empleados perciben cualquier situación de trabajo como demandas que amenazan con exceder sus capacidades y recursos, para satisfacerlos, o por ser demasiado costosos si no se cumplen, se espera evaluar la situación como estresante. Estas percepciones son por supuesto, muy subjetivas; el estrés está en "el ojo del espectador".

El estrés laboral puede definirse como algo en el entorno del trabajo que se percibe como amenazante o exigente, o es una situación en el lugar de trabajo que le da al individuo una experiencia de incomodidad. El estrés de amenaza de trabajo es descrito por los individuos como cualidades de la experiencia laboral que induce a sentimientos de ser abrumado o de nerviosismo. El estrés por presión laboral es la percepción del trabajo, siendo exigentes o presionados por el tiempo. Los niveles más altos de estrés relacionado con el trabajo pueden llevar a Problemas organizacionales, como baja productividad, Mayor ausentismo y rotación, así como problemas individuales de los empleados, como el alcohol y abuso de drogas y el malestar. Entornos con presiones en el trabajo, estrés inducido (estrés de amenaza laboral) se han asociado con agotamiento, reducción de la satisfacción laboral y falta de compromiso organizacional⁵.

Según la Organización Mundial de la Salud, los altos niveles de estrés laboral están vinculados a riesgos crecientes de accidentes y muertes. Por otra parte, hay un aumento en los trastornos psicológicos, íntimamente relacionado con la aparición de estrés laboral y demandas excesivas en el lugar de trabajo. Probable todas las condiciones en las que el cuerpo no puede hacer frente a las exigencias del entorno para estar angustiado, de la misma manera, las fuertes presiones a las que está sujeto un individuo en el trabajo socavan su capacidad para mantener el control.

Las demandas psicosociales también han sido identificadas como riesgo, baja satisfacción laboral, pobre apoyo social en el trabajo, y alto ritmo de trabajo son los factores de riesgo más mencionados. Se cree que el efecto de los factores psicosociales sobre los trastornos musculoesqueléticos generalmente es parcial o completamente independiente de los factores físicos. Los factores psicosociales reflejan los aspectos estructurales del proceso de trabajo y pueden ser mejor entendidas como "cualidades de la organización".

El trabajo ha sido el foco de atención de los estudiosos porque se considera un factor relevante tanto en la aparición de enfermedades como en el bienestar de individuos. Los riesgos psicosociales destacan entre los riesgos a los que los trabajadores están expuestos, siendo reconocidos como problemas mundiales que afectan a todas las profesiones, tales factores pueden ser percibidos como la interacción entre trabajo y trabajador, medio ambiente, y en la satisfacción con la actividad realizada y con las condiciones de la organización. Ellos también pueden incluir la capacidad de los trabajadores, además de sus necesidades, culturales y personales, mayor flexibilidad y precariedad de las condiciones laborales, intensificación y problemas de las relaciones interpersonales en el trabajo. La salud y el desempeño laboral de los trabajadores y su seriedad pueden ser Identificadas en términos de consecuencias para la salud física y mental.

⁵ Amanda S. Bell; Diana Rajendran and Stephen Theiler, "Job Stress, Wellbeing, Work-Life Balance and Work-Life Conflict among Australian Academics", E-Journal of Applied Psychology Vol: 8 num 1 (2012), <https://doi.org/10.7790/ejap.v8i1.320>.

El impacto de las condiciones laborales estresantes propuestas, por el modelo de tensión de trabajo en la salud se han investigado durante muchos años, varios estudios han demostrado el efecto de tensión laboral (trabajos con altas exigencias y bajo control) en alta presión arterial, enfermedades coronarias y psicológicas, malestar, trastornos musculoesqueléticos, diabetes, enfermedades psiquiátricas, enfermedades gastrointestinales, ocupacionales y mortalidad cardiovascular, enfermedades relacionadas con el alcohol, ausentismo, problemas para dormir, depresión, ansiedad, satisfacción y bienestar psicológico, entre otros.

Método

Se trata de una investigación con enfoque cuantitativo no experimental descriptivo, la recolección de información se realizó mediante un instrumento diseñado de acuerdo a distintos modelos de sobrecarga laboral, que mide en escala Likert tres dimensiones. Se eligió a individuos con objetivos y metas establecidas dentro de sus funciones, en el caso de la investigación se llevó a cabo con vendedores de tiendas departamentales.

La investigación se realizó con 21 asesores comerciales que tienen la función de lograr una experiencia positiva en el proceso de venta y servicio, cumpliendo con objetivos y metas diarias, semanales y mensuales. El rango de edad de los participantes es de los 25 a 40 años, siendo 19 mujeres y dos hombres.

En el contexto en el que se desarrolló el proyecto es una tienda omnicanal que ofrece una gran variedad de categorías de productos, servicios útiles y accesibles a la sociedad, ubicadas en Navojoa Sonora, contando la empresa con tres sucursales donde se desarrolló la investigación.

Instrumento

Para medir los Factores Psicológicos asociados al Estrés se utilizó el instrumento OSI adaptado para el presente estudio, posteriormente realiza una adaptación al español con una versión Argentina, la cual cuenta con 140 ítems, con una escala tipo Likert (1-4): nunca (1), pocas veces (2), casi siempre (3) y siempre (4), de igual manera se divide en tres escalas generales y 10 sub-escalas: Estrés Ocupacional: Sub-escalas: Sobrecarga ocupacional, Insuficiencia del rol, Ambigüedad del rol y Responsabilidad. Tensión Psicológica: Sub-escalas: Tensión vocacional y Tensión psicológica. Recursos de Afrontamiento: Sub-escalas: Recreación, Autocuidado, Soporte social y Afrontamiento Racional Colectivo.

Dicho instrumento fue modificado y adaptado el presente año de 140 a 97 ítems, debido a que el instrumento era demasiado extenso y el promedio para culminarlo es de 20 min, además de la naturaleza del puesto de trabajo, es necesario que se tenga la atención del área de servicio; por lo que se procedió a cotejar los ítems más relevantes de acuerdo a las teorías del constructo, analizados por un experto investigador en el tema del estrés laboral. Se realizó un análisis de confiabilidad que resultó con una consistencia interna de .903 de alpha, el cual es un nivel elevado de confiabilidad.

Resultados y conclusiones

Para cumplir el objetivo del estudio que fue el conocer los factores relacionados al estrés y la relacionan de dichos factores; se realizó un estudio cuantitativo a través de la

aplicación de un instrumento, el cual reflejó los resultados y conclusiones que se describen a continuación.

Tablas de frecuencias

El 28.6% de los encuestados mencionan que cumplen con las demandas de trabajo, y a su vez el 28.6% menciona que no cumplen con las demandas de trabajo esperadas. Un 19% menciona que si cumple con las exigencias requeridas (ver tabla 1).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	6	28.6	28.6	28.6
	Bajo	5	23.8	23.8	52.4
	Alto	4	19.0	19.0	71.4
	Muy Alto	6	28.6	28.6	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 1
Sobrecarga Ocupacional
Fuente: Elaboración propia

El 47.6% de los encuestados mencionan que no son claras las expectativas y criterios de evaluación dentro de la empresa y 14.3% menciona que es claro lo que la empresa espera de ellos (ver tabla 2).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	3	14.3	14.3	14.3
	Bajo	10	47.6	47.6	61.9
	Alto	3	14.3	14.3	76.2
	Muy Alto	5	23.8	23.8	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 2
Ambigüedad de Rol
Fuente: Elaboración propia

El 42.9% mencionan que tienen como responsabilidad el desempeño o bienestar de otros en el trabajo, y un 14.3% mencionan que es muy baja su responsabilidad hacia el desempeño de otros colaboradores (ver tabla 3).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	3	14.3	14.3	14.3
	Bajo	6	28.6	28.6	42.9
	Alto	9	42.9	42.9	85.7
	Muy Alto	3	14.3	14.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 3
Responsabilidad
Fuente: Elaboración propia

El 47.6% menciona que no tiene problemas con la calidad de su trabajo en la empresa, y un 14.3% menciona que si tiene problemas en la calidad de su quehacer (ver tabla 4).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	3	14.3	14.3	14.3
	Bajo	10	47.6	47.6	61.9
	Alto	5	23.8	23.8	85.7
	Muy Alto	3	14.3	14.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 4
Tensión Vocacional
Fuente: Elaboración propia

El 47.6% menciona que obtiene placer y relajación en la realización de actividades recreativas comunes, y 9.5% mencionan que es muy alto el placer de relajación (ver tabla 5).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	5	23.8	23.8	23.8
	Bajo	4	19.0	19.0	42.9
	Alto	10	47.6	47.6	90.5
	Muy Alto	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 5
Recreación
Fuente: Elaboración propia

El 33.3% menciona que realiza actividades individuales para controlar o reducir el estrés crónico, y el 19% menciona que no realiza actividades de autocuidado (ver tabla 6).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	4	19.0	19.0	19.0
	Bajo	6	28.6	28.6	47.6
	Alto	7	33.3	33.3	81.0
	Muy Alto	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 6
Autocuidado
Fuente: Elaboración propia

El 61.9% mencionan que no siente apoyo o ayuda por parte de los demás y un 14.3% mencionan que si reciben el apoyo (ver tabla 7).

Factores relacionados al estrés laboral presentes en asesores de ventas con objetivos definidos pág. 452

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	13	61.9	61.9	61.9
	Alto	5	23.8	23.8	85.7
	Muy Alto	3	14.3	14.3	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 7
Soporte Social
Fuente: Elaboración propia

El 42.9% menciona que poseen y utilizan habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo (ver tabla 8).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	4	19.0	19.0	19.0
	Bajo	6	28.6	28.6	47.6
	Alto	9	42.9	42.9	90.5
	Muy Alto	2	9.5	9.5	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 8
Afrontamiento Racional Cognitivo
Fuente: Elaboración propia

El 52.4% mencionan que no experimentan problemas relacionados con el trabajo (ver tabla 9).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	2	9.5	9.5	9.5
	Bajo	11	52.4	52.4	61.9
	Alto	4	19.0	19.0	81.0
	Muy Alto	4	19.0	19.0	100.0
	Total	21	100.0	100.0	

Tabla 9
Afrontamiento Racional Cognitivo
Fuente: Elaboración propia

En el factor de “Estrés Ocupacional” se observan correlaciones entre las sub-escalas de responsabilidad y la tensión vocacional, que puede ser debido a que los individuos consideran que tienen responsabilidades con el accionar de la empresa y los colaboradores, viéndose reflejado en el desempeño y la tensión de cada persona hacia la calidad de su trabajo. En el factor de “Tensión Psicológica” se presenta una correlación entre la “tensión vocacional y tensión psicológica” que representan como las actitudes que tienen los individuos hacia la calidad de su trabajo influye en el grado en que la persona experimenta problemas.

En el factor de “Recursos de Afrontamiento” se presentaron correlaciones entre recreación y autocuidado, que consideran el grado en que los individuos realizan actividades recreativas y que conlleva a la satisfacción o placer por realizarlas y como estas actividades ayudan a controlar o aliviar el estrés. Así como los subfactores de recreación y soporte social, donde se mide el grado en que los individuos realizan actividades recreativas y la satisfacción o placer por realizarlas y conjunto con el apoyo de los demás ayudan a controlar o aliviar el estrés. También hay relación entre recreación y afrontamiento racional cognitivo, que consideran las actividades recreativas que realizan y que originan la satisfacción o placer por realizarlas y las habilidades cognitivas que se poseen para dar frente al estrés laboral. También en los subfactores de recreación y tensión psicológica, donde los trabajadores relacionan el realizar actividades recreativas que influyen en la satisfacción o placer por realizarlas y como se afectan los problemas que se presentan en el trabajo. Entre los subfactores de autocuidado y soporte social, se relaciona el grado en el que el individuo practica regularmente actividades personales y como la ayuda de los demás lo apoyan en reducir el estrés crónico. Entre los subfactores de autocuidado y afrontamiento racional cognitivo, se evalúa el grado en que el individuo practica regularmente actividades personales y la relación que tiene con las habilidades cognitivas que posee para dar frente a los problemas presentados en el trabajo. En soporte social y afrontamiento racional cognitivo, se observa que la persona siente apoyo y ayuda por los demás y las habilidades cognitivas le ayudan a que pueda hacer frente a los problemas presentados en el trabajo (ver tabla de correlaciones 10).

Correlaciones	Insuficiencia de Rol	Ambigüedad de Rol	Responsabilidad	Tensión Vocacional	Recreación	Autocuidado	Soporte Social	Afrontamiento Racional Cognitivo	Tensión Psicológica
Sobrecarga Ocupacional	.103	.394	.397	.048	-.090	.133	.013	.097	-.022
Significancia	.658	.077	.074	.837	.696	.565	.955	.676	.926
Insuficiencia de Rol	1	.334	.026	.311	-.057	.187	-.152	-.058	.182
Significancia		.138	.911	.170	.807	.416	.510	.803	.429
Ambigüedad de Rol		1	-.093	.356	.013	.199	.405	.197	.303
Significancia			.689	.113	.955	.387	.069	.393	.182
Responsabilidad			1	.449*	.126	-.092	.123	-.108	.371
Significancia				.041	.586	.693	.595	.642	.098
Tensión Vocacional				1	-.039	.126	.320	.082	.681**
Significancia					.866	.585	.158	.724	.001
Recreación					1	.565**	.538*	.594**	.449*
Significancia						.008	.012	.005	.041
Autocuidado						1	.490*	.682**	.243
Significancia							.024	.001	.289
Soporte Social							1	.718**	.419
Significancia								.000	.059
Afrontamiento Racional Cognitivo								1	.277

Tabla 10
Correlaciones entre factores
Fuente: Elaboración propia

A manera de contribución de esta investigación, es pertinente reconocer otro tipo de investigaciones en búsqueda de los factores más complejos de salud en los trabajadores en la actualidad como es el estrés laboral, con base en el estudio de ⁶ en el cual los resultados afirmaron en la dimensión de Soporte social: uno de los interesantes hallazgos fue el hecho que los profesionales que presentan mayor índices de estrés, utilizan más el soporte social como un recurso a fin de enfrentar y responder al mismo, y

⁶ Rachel Gabel Shemueli et al., “Estrés Laboral: Relaciones Con Inteligencia Emocional, Factores Demográficos y Ocupacionales”, Revista Venezolana de Gerencia 17 num 58 (2012), <https://doi.org/10.31876/revista.v17i58.10701>.

en cambio en los resultados del presente estudio los participantes manifiestan un bajo apoyo por parte de su entorno social, lo que pudiera generar un índice de estrés en los integrantes de la organización, debido a la tensión que presentan por el cumplimiento de metas tanto diarias, semanales y mensuales, lo que conlleva un estímulo económico siendo para los participantes del estudio un incentivo importante para la economía de sus hogares y a su vez si no cumplen con sus metas en un lapso de tres meses el jefe directo evalúa la permanencia del vendedor, por lo cual ocasiona una presión para obtener los objetivos planteados por la empresa.

El propósito del presente trabajo fue detectar los factores de estrés laboral que presentan los trabajadores de una tienda departamental, y cuál es la relación entre estos mismos que desencadenan y que se asocian a diversos comportamientos laborales o personales del empleado.

Se recomienda realizar nuevamente el estudio con una muestra más amplia para fines de mejores resultados. Evaluar dos veces a los participantes una primera vez en momentos de baja demanda de trabajo y una evaluación posterior en momentos de altas demandas de trabajo.

Considerar otros instrumentos de evaluación con el fin de tomar en cuenta diversos factores que podrían influir en la presencia de estrés, así como medir indicadores fisiológicos por medio de instrumentos que arrojen datos como la variabilidad del ritmo cardiaco, la respuesta galvánica de la piel u otro dato relacionado al estrés.

Bibliografía

Bell, A. S.; Rajendran, D. & Theiler, S. "Job Stress, Wellbeing, Work-Life Balance and Work-Life Conflict Among Australian Academics. E-Journal of Applied Psychology, Vol: 8 num 1 (2012).

Chrousos, G. P. "Stress and disorders of the stress system". Nature reviews endocrinology, num 5 Vol: 7 (2009).

Díaz-Corchuelo, Angelines; Córdón-Pozo, Eulogio Y Rubio-Herrera, Ramona. Percepción de estrés en personal universitario. Diversitas: Perspectivas en Psicología [en línea] 2015, 11 [Fecha de consulta: 25 de marzo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67944781003>> ISSN 1794-9998

Gabel-Shemueli, R.; Rondan, V. P.; Lozano, R. A. P. & Huarcaya, G. A. "Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales". Revista Venezolana de Gerencia, num 17 Vol: 58 (2012): 271-290.

Gómez, G. "Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación". Rev Cuba Salud Trab, Vol: 12 num 2 (2011): 35-45.

Gonzales, R. Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Guatemala: Universidad Rafael Landivar. 2014.

Hernández González, A.; Ortega Andeane, R. & Reidl Martínez, L. "Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos". En-claves del Pensamiento, Vol: VI num 11 (2012): 113-129.

Factores relacionados al estrés laboral presentes en asesores de ventas con objetivos definidos pág. 455

Imparcial. (2019, 2 abril). México encabeza la lista de estrés laboral de la OMS. Recuperado 12 septiembre, 2019, de <http://imparcialoaxaca.mx/salud/294195/mexico-encabeza-la-lista-de-estres-laboral-de-la-oms/>

Pérez Cruz, Omar Alejandro. “Análisis de La Seguridad Laboral Mediante La Medición de Los Niveles de Estrés Laboral”. Fórum Empresarial Vol: 17 num 2 Invierno (2012): 53–71, <https://doi.org/10.33801/fe.v17i2.3749>

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.