



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SOBRE
EL ESTRÉS LABORAL”

TESINA
PARA OBTENER EL TÍTULO DE LA LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN

PRESENTADA POR:

MAURO MÉNDEZ GARCÍA

200218477

ASESORA: ALMA PATRICIA ADUNA MONDRAGÓN.

México, D.F. 22 de Septiembre del 2004



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

**“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SOBRE EL
ESTRÉS LABORAL”**

**TESINA
PARA OBTENER EL TÍTULO DE LA LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADA POR:

MAURO MÉNDEZ GARCÍA.

MATRICULA: 200218477

ASESORA: ALMA PATRICIA ADUNA MONDRAGÓN.

A handwritten signature in black ink, written in a cursive style. The signature is slanted and appears to read 'Alma Patricia Aduna Mondragón'. It is positioned to the right of the text 'ASESORA: ALMA PATRICIA ADUNA MONDRAGÓN.'

México, D.F. Septiembre del 2004

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO I: LA NUEVA INTELIGENCIA: INTELIGENCIA EMOCIONAL.	
1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	7
1.1 INTELIGENCIA Y EMOCIONAL.....	7
1.2 DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	9
1.3 ANTECEDENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	11
1.4 MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.	12
CAPÍTULO II: EL ESTRÉS EN EL TRABAJO.	
1. ESTRÉS.....	18
1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS.....	18
1.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS.	20
1.2.1 CATEGORÍA DE DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....	20
2. ESTRÉS LABORAL.....	22
2.1 DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL.....	23
2.2 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	24
2.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
PROBLEMA.....	32
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES.....	32
DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES.....	33
HIPÓTESIS.....	33
ESCENARIO.....	33
SUJETOS.....	33
INSTRUMENTOS.....	33
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS.....	44

RESUMEN

Principalmente este trabajo esta encaminado a vincular el estrés laboral con la inteligencia emocional, esta vinculación plantea la forma en que la inteligencia emocional (variable independiente) puede o no influir sobre el estrés laboral (variable dependiente). Para ello se conformaron dos instrumentos de medición, uno para cada variable, estos instrumentos fueron aplicados a personal de la empresa Farmex S.A. de C.V.: obreros, supervisores de áreas de producción y personal administrativo.

Lo anterior arrojo como resultado que dicho personal presenta un nivel de estrés medio, más tendiendo a ser un nivel alto, por el lado de la inteligencia emocional se presenta un desarrollo de está muy bajo. Y por último, la relación entre ambas variables plantea en que a medida en que aumente el desarrollo de la inteligencia emocional, el estrés laboral tendera a disminuir.

Por lo tanto, los resultados sugieren que en busca de que el estrés laboral se mantenga en niveles bajos es necesario desarrollar la inteligencia emocional en los empleados con el fin de que tengan una buena salud y se desarrollen plenamente dentro de las organizaciones. Es necesario señalar, que estas últimas deben hacer conciencia en el sentido, de que hay que priorizar al recurso humano, como el elemento más importante que las integra.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se estructura de la siguiente manera. Dentro del capítulo I y II, se abordan las variables de la investigación llevada a cabo, es decir, de la inteligencia emocional y del estrés laboral respectivamente. En el caso de la inteligencia emocional, primeramente se plantea la relación de entre la inteligencia y las emociones, esto para dar paso a lo que es la inteligencia emocional, a partir de la definición y el modelo propuesto por Daniel Goleman.

Por lo que respecta al estrés laboral se presentan teorías e investigaciones existentes hasta este momento, partiendo de los estudios realizados por el Dr. Hans Selye, hasta llegar a conformar la definición de estrés laboral, entendida esta última como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Hay que agregar que se abarca tanto las causas, como las consecuencias de esta variable de estudio.

En el capítulo III, se presenta la metodología utilizada para la realización de la investigación, partiendo de plantear nuestro planteamiento del problema, el cual busca establecer la posible relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Así mismo se definen dichas variables de estudio, tanto conceptualmente como operacionalmente, también se describe el escenario y sujetos de estudio.

Dentro del capítulo IV, se expone la descripción y el análisis de los resultados, en este caso se presentan los niveles de estrés laboral y de inteligencia emocional que presentan los sujetos de estudio, así como la forma en que se da la vinculación entre ambas variables. Se cierra este trabajo presentando las conclusiones de esta investigación.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el trabajo de las personas y las personas mismas dentro de organizaciones, no han tenido el reconocimiento del gran valor y la importancia que generan dentro de las organizaciones, para que estas se mantengan y sean exitosas. Resulta claro que para las organizaciones el factor humano debe ser lo primordial, que no son sólo las buenas reglas, la mejor tecnología, el mejor producto o servicio lo que, hace mejores a las instituciones o empresas, sino las personas que trabajan en ellas.

Cuando se toma en cuenta lo anterior en donde el individuo es pilar y esencia de la organización, resulta necesario partir de la premisa de que el ser humano es un ente eminentemente complejo, lo cual implica que dicha complejidad no pueda sustraerse de las necesidades e intereses de los individuos que la conforman.

Es por ello que el presente trabajo aborda el tema del estrés, y más específicamente el estrés laboral padecido por los individuos y el cual tiene grandes repercusiones para las organizaciones, es un fenómeno que a la fecha ha aumentado y se esta convirtiendo en algo común, que lo mismo esta presente en el hogar, en la calle, por supuesto en el trabajo, pero que es posible manejarlo y disminuirlo, con el fin de tener un gran recurso humano, eficiente y productivo pero sobre todo humano.

CONTENIDO CAPÍTULO I

LA NUEVA INTELIGENCIA:
INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

1.1. INTELIGENCIA Y EMOCIÓN.

El ser humano siempre ha sido un objeto de estudio, y en este caso no es la excepción. Dentro de él se encuentran, tanto la inteligencia como la emoción o emociones, ambos elementos son importantes para poder comprender lo que es la inteligencia emocional, podría pensarse que esto es claro, pero es necesario ver estos conceptos de una forma independiente para posteriormente, ver su vinculación.

Partamos de lo que es la inteligencia, esta se define como: “la capacidad de entender, de comprender. Suele ser sinónimo de intelecto, pero se distingue de este por hacer hincapié en las habilidades y aptitudes para manejar situaciones concretas”(Diccionario Enciclopédico 2002). El indicador que se utiliza para medirla, se le denomina coeficiente intelectual(CI), de manera general se calcula por medio de tests, aunque estos se enfocan muy especialmente a aspectos matemáticos, verbales y conocimientos dentro de áreas específicas de cada persona.

La anterior definición es un poco limitada, por esto a continuación presento algunas definiciones:

“La inteligencia es una aptitud que se puede mostrar o no en la práctica y tiene que deducirse de la conducta observada.” *Platón*

“La inteligencia constituye el estado de equilibrio hacia el cual tienden todas las adaptaciones sucesivas de orden sensoriomotor y cognitivo, así como todos los intercambios asimiladores y acumuladores entre el organismo y el medio”. *Jean Piaget*

“La inteligencia es el poder de combinar muchas impresiones separadas.” *Herbert Spencer*.

“La inteligencia fluida representa la habilidad personal para razonar y resolver problemas en situaciones novedosas y poco familiares. La inteligencia cristalizada, por otra parte, muestra el grado en que la persona ha logrado apropiarse del conocimiento de una cultura en particular.” *John Horn*

Las anteriores definiciones me llevan a lo siguiente, que la inteligencia de una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc., que le permiten enfrentarse al mundo diariamente. El rendimiento que obtenemos de nuestras actividades diarias depende en gran

medida de la atención que les prestemos, así como de la capacidad de concentración que manifestemos en cada momento. Pero hay que tener en cuenta que, para tener un rendimiento adecuado intervienen muchas otras funciones como, por ejemplo, un estado emocional estable, una buena salud psico-física o un nivel de activación normal.

La función principal de la inteligencia no es sólo conocer, sino dirigir el comportamiento para resolver problemas de la vida cotidiana con eficacia. Hasta ahora la interpretación errónea de que la inteligencia sólo servía para resolver problemas matemáticos o físicos había dejado de lado las capacidades personales de resolver problemas que afectan a la felicidad personas o a la buena convivencia social.

Existen ciertas disciplinas que han estudiado más ampliamente este concepto, entre estas se encuentra: la medicina, la filosofía y la psicología. Destaca esta última por los estudios que ha realizado, a grandes rasgos define a la inteligencia, como la capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y de utilizarlo en situaciones novedosas. Plantea que estas capacidades son necesarias en la vida cotidiana, donde los individuos tienen que analizar o asumir nuevas informaciones metales y sensoriales para poder dirigir sus acciones hacia metas determinadas.

Por otro lado tenemos las emociones, y para ellas me remontare un poco en el tiempo. Los griegos situaban a las emociones en la barriga. El estómago era el lugar donde anidaban la gula, el desconsuelo, la rabia o el odio. Durante la época medieval se rebaso esta idea y se condenaron las pasiones al bajo vientre, de esta manera, los sentimientos, las emociones y los deseos se identificaron con el pecado. Ahora bien, la cultura popular, rescata a las emociones de este lugar y las traslada al corazón, órgano central de la anatomía humana que identificamos con la vida y el bienestar, las contrapone con la razón que se asienta en la cabeza, es decir en el cerebro. Sin embargo, las emociones dentro de nuestra civilización no han disfrutado de demasiado prestigio, incluso, a finales del siglo XX cuando la psicología y la biología han demostrado claramente que las emociones residen únicamente en el cerebro: el órgano de la inteligencia.

La rabia, la envidia, la tristeza, el amor, el odio, el miedo, han sido consideradas desde esta perspectiva como verdaderos desestabilizadores de la personalidad, contrarias a las virtudes humanas que desde siempre han sido descritas en términos de control y estabilidad, entendidas como la ausencia de emociones repentinas que perturben el natural carácter placido y reposado.

Por mencionar algunas definiciones se encuentran:

Una emoción es una reacción corporal producida por un estímulo y que sigue un patrón de destrucción, reproducción, incorporación, orientación, protección, reintegración, rechazo o exploración, o alguna combinación de ellos. (*Plutchik, R. 1989*)

La emoción es un trastorno complejo que incluye tres componentes principales: afecto subjetivo, cambios fisiológicos e impulsos de acción que poseen cualidades instrumentales y expresivas. *Richard S: Lazarus(1986)*

La emoción es una respuesta inmediata del organismo que le informa del grado de favorabilidad de un estímulo o situación. *Reeve, J. (1994)*

“La etimología de la palabra emoción remite al movimiento. Las emociones son las que nos mueven, nos llevan a entrar en acción” *Frida Jugham*. Se puede observar esto muy claramente en los niños, quienes actúan de manera espontánea, pero no así en los adultos, quienes creemos haber podido separar a la emoción de la acción. Pero esto no es así, las emociones no se pueden evitar, son indomesticables y difíciles de definir. Son mapas de ruta un poco burdos y repetitivos, pero muy útiles en situaciones difíciles, demasiado importantes como para dejarlas solamente en manos del intelecto. Las emociones guían nuestra respuesta inmediata en situaciones de peligro, en las que detenerse a reflexionar – que sería lo más adecuado-podría costarnos la vida.

Por lo general lo racional controla a lo emocional, pero en ocasiones el sentimiento nos arrastra y es entonces cuando el impulso es el que nos guía. No existe una contraposición esencial entre conocimiento y sentimiento, -es aquí en donde se puede plantear la relación entre inteligencia y emoción- debido a que muchas veces las emociones contienen aspectos cognitivos y pueden potenciarse o bloquearse, es decir, según sea el manejo de las emociones, los actos de pensar, proyectar, resolver problemas, etc., pueden facilitarse o dificultarse.

1.2. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Antes de adentrarnos en lo que es la inteligencia emocional (IE), es importante hablar de él *Dr. Howard Gardner*, profesor de psicología y ciencias de la educación en la Universidad Harvard, el cual propone en el año de 1983, su teoría de las Inteligencias Múltiples. En esta se expone, en contraposición con lo que se había supuesto durante bastante tiempo-que la cognición humana era unitaria y que era posible describir en forma adecuada a las personas como poseedoras de una única y cuantificable inteligencia- Ahora con esta teoría, que plantea que en realidad tenemos por lo menos ocho inteligencias diferentes.

Dichas inteligencias son: la lógico-matemática, la espacial, la lingüística, la musical, la corporal, la interpersonal, la intrapersonal y la naturalista. La mayoría de los individuos tenemos la totalidad de este conjunto de inteligencias. Cada una desarrollada de modo y a un nivel particular, producto de su interacción con el entorno y de la cultura imperante en su momento histórico. Las combinamos y las usamos en diferentes grados, de manera personal y única.

Dentro de estos ocho tipos de inteligencia resaltan dos; la interpersonal, la cual se define como, la capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Incluye la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas y la habilidad para

responder. Y la intrapersonal, la cual es la capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir su propia vida. Incluye la autodisciplina, la autocomprensión y la autoestima. Se destacan ya que en ellas se vislumbra la Inteligencia Emocional.

Ahora bien es necesario exponer algunas definiciones de Inteligencia Emocional:

“ Conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente” *Reuven Bar-On* (citado en Goleman, D.1998)

“Se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, y para razonar y resolver problemas en base a ello. También incluye emplear las emociones para realzar actividades cognitivas”. *John D. Mayer*(citado en Goleman, D.1998)

“La inteligencia emocional incluye la habilidad de: percibir de manera apropiada las emociones personales y las de otros; ejercer dominio sobre las emociones propias y responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida”.(Martín y Boeck,1997)

Teniendo lo anterior presente, podemos pasar a mencionar la definición sobre la cual se fundamentara este trabajo. El término Inteligencia Emocional (IE) se refiere “a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”. Daniel Goleman. Describe actitudes complementarias, pero distintas de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el CI. Estos dos tipos de inteligencia expresan las actividades de diferentes partes del cerebro. El intelecto se basa únicamente en el funcionamiento de la neocorteza, las capas de la parte superior, por otro parte los centros emocionales se encuentran más abajo, en la subcorteza; la Inteligencia Emocional involucra estos centros emocionales, trabajando de común acuerdo con los intelectuales.

La inteligencia emocional presenta cinco componentes básicos para poder tener una buena conjunción entre la inteligencia intelectual y la emocional:

- § **Conocimiento de uno mismo.** Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea real de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo.
- § **Autorregulación.** Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas, así como el logro de metas; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales
- § **Motivación.** Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser efectivos y para perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.

- § **Empatía.** Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.
- § **Habilidades sociales.** Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo.

1.3. ANTECEDENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

La Inteligencia Emocional es un campo de estudio que surgió en la década de los 90 como reacción al enfoque de inteligencias meramente cognitivas, sumando críticas a los detractores de los tests de inteligencia tradicionales. Este enfoque se hizo rápidamente popular en la prensa no científica, entre otras razones porque emitía un mensaje novedoso y atractivo: *se puede tener éxito en la vida sin tener grandes habilidades académicas*. El libro divulgativo de Daniel Goleman (1995) se convirtió rápidamente en un best – seller, aunque la investigación al respecto se encontraba aun en sus inicios.

Para el psicólogo John D. Mayer, estudioso e investigador dentro del campo de la Inteligencia Emocional, señala cinco fases hasta el momento dentro de esta área, que pueden ayudarnos a entender de donde surgen los conceptos y habilidades que actualmente se presentan juntos bajo el nombre de Inteligencia Emocional(IE).

- 1) Inteligencia y Emociones como campos de estudio separados (1900 – 1969): La investigación sobre la inteligencia se desarrolla en este periodo y surge la tecnología de los tests psicológicos. En el campo de la emoción se centran en el debate entre la primacía de la respuesta fisiológica sobre la emoción o viceversa. Aunque algunos autores hablan sobre la “inteligencia social” las concepciones sobre Inteligencia siguen siendo meramente cognitivas.
- 2) Precusores de la inteligencia emocional (1970 – 1989): El campo de la cognición y el afecto examina como las emociones interactúan con el pensamiento. Una teoría revolucionaria de este periodo es la Teoría de Inteligencias Múltiples de Gardner, la cual incluye la inteligencia “intrapersonal e interpersonal”.
- 3) Emergencia de la Inteligencia Emocional (1990 – 1993): John D. Mayer y P. Salovey publican una serie de artículos sobre la inteligencia emocional, incluyendo el primer intento de medir estas competencias.
- 4) Popularización y ensanchamiento del concepto (1994 – 1997): Goleman publica su libro “Inteligencia Emocional” y el término IE salta a la prensa popular.
- 5) Institucionalización e investigación sobre la IE (1998 – 2001): Se producen refinamientos en el concepto de IE y se introducen nuevas medidas. Aparecen las primeras revisiones de artículos de investigación. Aunado a esto, la inteligencia emocional comienza a ser tomada en cuenta por algunas disciplinas.

1.4. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Por lo que respecta a los modelos existentes de la inteligencia emocional, por una parte se encuentran los modelos tradicionales, los cuales son más generales y no solo abarcan a la autorregulación emocional; y los modelos de autorregulación emocional, que como su propio nombre lo indica se basan específicamente en esta habilidad.

Dentro de los modelos tradicionales se encuentran:

Modelo de Competencias Emocionales. Este modelo fue desarrollado por Daniel Goleman alrededor de los noventas. Incluye cinco competencias:

1. El conocimiento de uno mismo.
2. Autorregulación.
3. Motivación.
4. Empatía.
5. Habilidades sociales.

En este caso no profundizaremos, debido a que en el apartado anterior se definieron estas cinco habilidades.

Modelo Multifactorial de Bar – On. Este modelo fue propuesto en los años ochenta por Reuven Bar-On, psicólogo israelita. Plantea una conceptualización multifactorial de la inteligencia emocional, conformada por los siguientes componentes factoriales:

C.F. Intrapersonales:

- Autoconcepto: Esta habilidad se refiere a respetarse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptando lo bueno y malo.
- Autoconciencia Emocional: Conocer los propios sentimientos para conocerlos y saber qué los causó.
- Asertividad: Es la habilidad de expresarse abiertamente y defender los derechos personales sin mostrarse agresivo ni pasivo.
- Independencia: Es la habilidad de controlar las propias acciones y pensamiento uno mismo, sin dejar de consultar a otros para obtener la información necesaria.
- Autoactualización: Habilidad para alcanzar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida.

C.F. Interpersonales:

- Empatía: Es la habilidad de reconocer las emociones de otros, comprenderlas y mostrar interés por los demás.
- Responsabilidad social: Es la habilidad de mostrarse como un miembro constructivo del grupo social, mantener las reglas sociales y ser confiable.
- Relaciones Interpersonales: Es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar y recibir afecto, establecer relaciones amistosas y sentirse a gusto.

C.F. de Adaptabilidad

- Prueba de realidad: Esta habilidad se refiere a la correspondencia entre lo que emocionalmente experimentamos y lo que ocurre objetivamente, es buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin fantasear ni dejarnos llevar por ellos.

- Flexibilidad: Es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros comportamientos y pensamientos.

- Solución de problemas: La habilidad de identificar y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas. Esta habilidad esta compuesta de 4 partes:

- 1) Ser consciente del problema y sentirse seguro y motivado frente a él
- 2) Definir y formular el problema claramente (recoger información relevante)
- 3) Generar tanto soluciones como sea posible
- 4) Tomar una solución sobre la solución a usar, sopesando pros y contras de cada solución.

C.F. de Manejo del Estrés

- Tolerancia al estrés: Esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin venirse abajo y enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar influir en la situación.

- Control de impulsos: Es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

C.F. de Estado de Animo y Motivación

- Optimismo: Es mantener una actitud positiva ante las adversidades y mirar siempre el lado bueno de la vida.

- Felicidad: Es la habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, disfrutarse uno mismo y a otros, de divertirse y expresar sentimientos positivos.

Modelo de las 4 ramas. Este modelo presentado por John D. Mayer, divide la Inteligencia Emocional en cuatro áreas de habilidades:

- 1) Percibir emociones: Capacidad de percibir emociones en caras o imágenes.
- 2) Usar emociones para facilitar el pensamiento: Capacidad de usar las emociones para realzar el razonamiento.
- 3) Comprensión de emociones: Capacidad de comprender información emocional acerca de las relaciones, transiciones de una emoción a otra e información lingüística acerca de las emociones.
- 4) Manejo de las emociones: Capacidad para manejar emociones y relaciones emocionales para el crecimiento personal e interpersonal.

En todos estos modelos podemos ver que la autorregulación emocional (entendida como la capacidad de regular los estados emocionales a un punto de referencia) es un elemento principal de los modelos. Así, el modelo de las 4 ramas de John D. Mayer sitúa al “Manejo de las Emociones” arriba de su escala jerárquica, Goleman la incluye como “capacidad de

controlar las propias emociones” y Bar – On incluye elementos de autorregulación emocional en varias de sus habilidades, como el “Control de Impulsos” y la “Flexibilidad”.

Como hemos visto, los principales modelos de Inteligencia Emocional dan mucha importancia a la regulación de las propias emociones. De hecho, se trata de la piedra angular del concepto, ya que de nada sirve reconocer nuestras propias emociones si no podemos manejarlas de forma adaptativa.

Los modelos de autorregulación emocional se englobarían dentro de lo que sería el proceso general de autorregulación psicológica, el cual es un mecanismo del ser humano que le permite mantener constante el balance psicológico.

Los modelos son:

Modelo Secuencial de Autorregulación Emocional. Este modelo propuesto por G.A. Bonano señala tres categorías generales de actividad autorregulatoria:

1) Regulación de Control: Se refiere a comportamientos automáticos e instrumentales dirigidos a la inmediata regulación de respuestas emocionales que ya habían sido instigadas. Dentro de esta categoría se incluyen los siguientes mecanismos: disociación emocional, supresión emocional, expresión emocional y la risa.

2) Regulación Anticipatoria: Si la homeostasis está satisfecha en el momento, el siguiente paso es anticipar los futuros desafíos, las necesidades de control que se puedan presentar. Dentro de esta categoría se utilizarían los siguientes mecanismos: expresión emocional, la risa, evitar o buscar personas, sitios o situaciones, adquirir nuevas habilidades, revaloración, escribir o hablar acerca de sucesos angustiosos

3) Regulación Exploratoria: En el caso que no tengamos necesidades inmediatas o pendientes podemos involucrarnos en actividades exploratorias que nos permitan adquirir nuevas habilidades o recursos para mantener nuestra homeostasis emocional. Algunas de estas actividades pueden ser: entretenimiento o escribir sobre sus emociones

Modelo Autorregulatorio de las Experiencias Emocionales. La idea principal de la que parten; E.T. Higgins, H. Grant, y J. Shah, quienes son los autores, es que las personas prefieren algunos estados más que otros y que la autorregulación permite la ocurrencia de los estados preferidos más que de los no preferidos. Igualmente señalan que el tipo de placer y el tipo de malestar que la gente experimenta depende de qué tipo de autorregulación este funcionando.

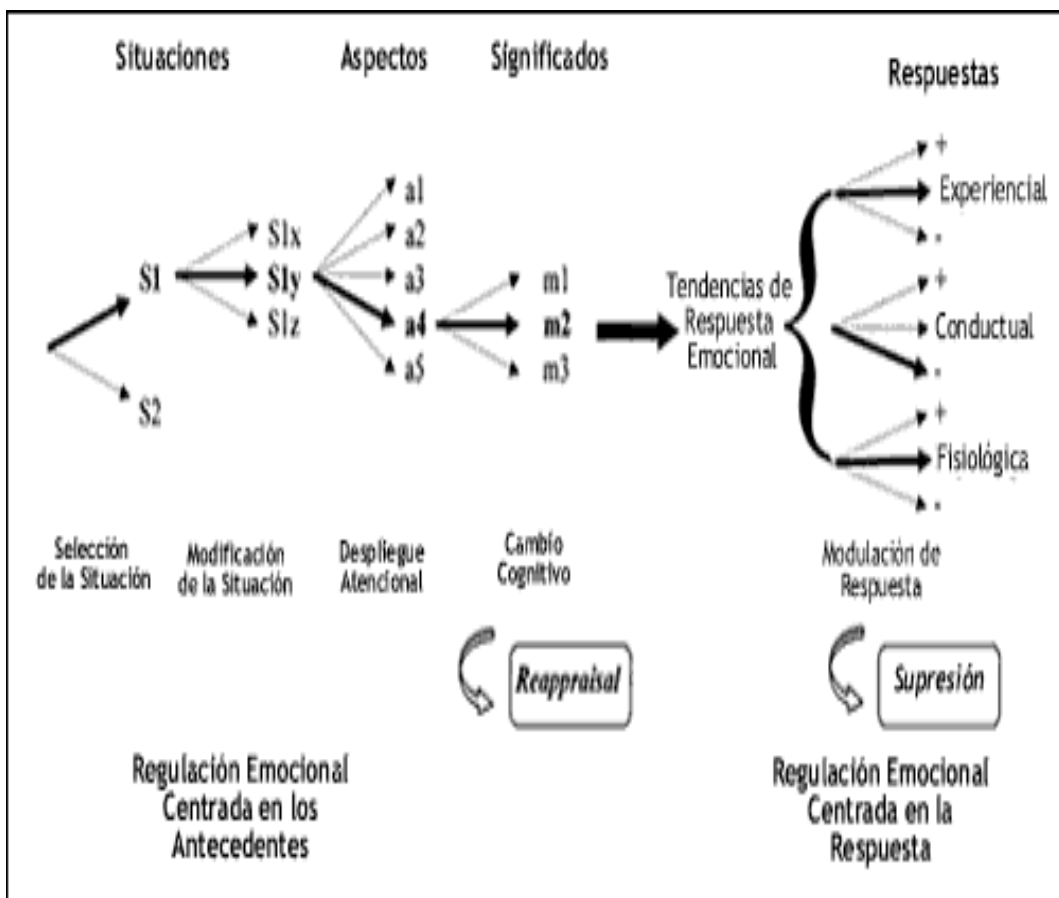
Estos autores señalan tres principios fundamentales implicados en la autorregulación emocional:

1) Anticipación regulatoria: Basándose en la experiencia previa, la gente puede anticipar el placer o malestar futuro. De esta forma, imaginar un suceso placentero futuro producirá una motivación de acercamiento, mientras que imaginar un malestar futuro producirá una motivación de evitación.

2) Referencia regulatoria: Ante una misma situación, se puede adoptar un punto de referencia positivo o negativo. Por ejemplo, si dos personas desean casarse, una de ellas puede anticipar el placer que significaría estar casados, mientras que la otra persona podría imaginar el malestar que les produciría no casarse. Por tanto la motivación sería la misma, pero una de ellas estaría movida por un punto de referencia positivo y la otra por un punto de vista negativo.

3) Enfoque regulatorio: Los autores hacen una distinción entre un enfoque de promoción y un enfoque de prevención. Por tanto se distingue entre dos diferentes tipos de estados finales deseados: aspiraciones y autorrealizaciones (promoción) vs. responsabilidades y seguridades (prevención).

El Modelo de procesos. Por último, tenemos a este modelo propuesto por los psicólogos: Feldman Barret y J.J. Gross, ellos exponen que existen cinco puntos en los que las personas pueden intervenir para modificar el curso de la generación de emociones, esto es, autorregularse emocionalmente. Mostramos un esquema general del modelo a continuación.



Los cinco elementos de este modelo serían:

- 1) Selección de la situación: Se refiere a la aproximación o evitación de cierta gente, lugares u objetos con el objetivo de influenciar las propias emociones. Esto se produce ante cualquier selección que hacemos en la que está presente un impacto emocional. En el esquema vemos que se selecciona S1 en vez de S2 (se marca en negrita)
- 2) Modificación de la situación: Una vez seleccionada, la persona se puede adaptar para modificar su impacto emocional, lo cual podría verse también como una estrategia de afrontamiento centrada en el problema (S1x, S1y, S1z).
- 3) Despliegue atencional: La atención puede ayudar a la persona a elegir en qué aspecto de la situación se centrará (distraernos si la conversación nos aburre o tratar de pensar en otra cosa cuando no preocupa algo) (a1, a2, a3 ... representan los diferentes aspectos de la situación a los que podemos atender).
- 4) Cambio cognitivo: Se refiere a cual de los posibles significados elegimos de una situación. Esto es lo que podría llevar al “reappraisal” y sería el fundamento de terapias psicológicas como la reestructuración cognitiva. El significado es esencial, ya que determina las tendencias de respuesta.
- 5) Modulación de la respuesta: La modulación de la respuesta se refiere a influenciar estas tendencias de acción una vez que se han licitado, por ejemplo inhibiendo la expresión emocional. En el esquema, se muestran signos – y + para representar la inhibición o excitación de estas respuestas a diferentes niveles.

Como se aprecia en el modelo, las cuatro primeras estrategias estarían centradas en los antecedentes, mientras que la última de ellas estaría centrada en la respuesta emocional.

CONTENIDO CAPÍTULO II

EL ESTRÉS EN EL TRABAJO.

1. ESTRÉS

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

La evolución del concepto estrés, presenta cierta inconcordancia en el sentido de su definición y de sus propiedades esenciales, por el hecho de que se ha utilizado para referirse a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones. Por todo ello, a la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo, acotarlo o explicarlo, así como también para encontrar una metodología para medirlo. El origen de estas dificultades tal vez estriba en la compleja naturaleza de este fenómeno. Se ha sugerido incluso que el hecho más notable en torno del término estrés es que haya subsistido hacia una gran variedad de aplicaciones. Es por ello que este apartado se remonta en el tiempo con el fin de presentar la vasta aplicabilidad del concepto.

El uso del término estrés, como en otros casos, es anterior a su uso científico. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, “se emplearon en textos en inglés, numerosas variantes de ella, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*” (Ivancevich y Matteson 1989). No es sino hasta el siglo XIX, que hace presente la investigación del concepto, principalmente dentro del área de la medicina. En esta época el fisiólogo¹ de origen francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios alcanzara la estabilidad del medio interno. Puede ser uno de los primeros reconocimientos, de las consecuencias potenciales de la disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio del organismo, es decir, de someter a éste al estrés.

Por su parte en la década 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, acuña el término *homeóstasis*² para denotar el mantenimiento del medio interno. En 1935 utiliza el vocablo para indicar la perturbación de la homeostasis como resultado del frío, falta de oxígeno, descenso de la glucosa, etc. Este científico describió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina y, posteriormente, desarrolló su concepto de la reacción de lucha, la cual es una respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa. Definió también el concepto de estrés crítico o niveles

¹ Fisiología, estudia los procesos físicos y químicos que tienen lugar en los organismos vivos durante la realización de sus funciones vitales. Estudia actividades tan básicas como la reproducción, el crecimiento, el metabolismo, la respiración, la excitación y la contracción, en cuanto que se llevan a cabo dentro de las estructuras de las células, los tejidos, los órganos y los sistemas orgánicos del cuerpo.

² Homeostasis, es un proceso por el cual un organismo mantiene las condiciones internas constantes necesarias para la vida. El concepto de homeostasis fue introducido por primera vez por Claude Bernard, quien subrayó que "la estabilidad del medio interno es una condición de vida libre".

críticos de estrés, (aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos) como el máximo nivel de estrés que un organismo puede neutralizar, iniciando así las bases para el estudio de los efectos patógenos del estrés. Incluso empezó a usar el término relacionándolo con la organización social e industrial.

El inicio del empleo actual de la palabra estrés, no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo³, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Selye le dio sentido técnico especial definiendo al estrés como: el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas amenazas psicológicas); una reacción que llamo síndrome general de adaptación (SGA). También propuso el nombre de estresores para los agentes evocadores de la respuesta. Su contribución definitiva fue su obra *Stress*.

A diferencia de Cannon, utiliza el concepto para designar la respuesta del organismo y no el estímulo causante de la misma. El punto central de la teoría de Selye es la inespecificidad de la respuesta, que él cree uniforme para todos los estímulos estresantes. Posteriormente, otros autores verían que la respuesta al estrés no es tan general ni tampoco específica como se pensó en un principio; diferentes estresores pueden producir patrones diferentes de respuesta.

La literatura sobre el fenómeno del estrés creció exageradamente a partir de este momento. En un principio se ocupó de ello la medicina desde el punto de vista fisiológico y posteriormente se incrementó al estudio del estrés en el ámbito de las ciencias del comportamiento, estas últimas en lo que se refiere a los generadores psicológicos del mismo.

Continuando con el aspecto psicológico, dentro de la psicología individual, el estrés se entendió durante mucho tiempo como una estructura organizadora para pensar en psicopatología⁴. Así ocurrió sobre todo con Freud y posteriores psicodinámicos. Sin embargo se utilizó el término ansiedad en lugar del estrés, Freud dio a la ansiedad un papel central en la psicopatología. El bloqueo o retraso en la descarga instintiva o en la gratificación, se traduce en una sintomatología⁵ determinada. “Si se admite el gran solapamiento de la ansiedad y estrés, se podría decir que la psicopatología era producida por el estrés” (Gandara, 1998).

Como podemos observar a partir de lo anteriormente expuesto, en un principio los investigadores del estrés fueron médicos que centraron su atención en los estímulos físicos y las consecuencias fisiológicas. En las últimas dos décadas ha disminuido levemente el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico, y se ha incrementado en el

³ Endocrinología forma parte de la biología y de la medicina, estudia el desarrollo, las funciones y las enfermedades de las glándulas endocrinas.

⁴ La Psicopatología es una rama de la psicología, que estudia los problemas de conducta, conciencia y comunicación, considerados como procesos patológicos de la vida psíquica. Es también denominada psicología de los procesos anormales o de las conductas desviadas.

⁵ La Sintomatología, tiene como objetivo el estudio de los síntomas de las enfermedades.

ámbito de las ciencias del comportamiento. Consecuentemente la investigación ha pasado en forma sutil, de los generadores físicos del estrés, tales como traumatismos mecánicos, hacia los generadores psicológicos del estrés, como los conflictos de rol, por dar un ejemplo.

1.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS.

Al tener presente los antecedentes, y ver el desarrollo de su estudio, podemos ver que su definición no puede ser precisa, lo cual no ha impedido que se investigue sobre él y que las personas estén familiarizadas con el fenómeno, como es el caso de muchos otros conceptos. A continuación se presentan algunas definiciones de estrés para observar las diversas definiciones y darnos cuenta de por qué ésta no puede ser precisa:

“El estrés es un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Este término se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en la vida diaria”. (*Davis y Newstrom, 1999*)

“Estrés es una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionada con lo que se desea y para las cuales el resultado se considera inseguro e importante a la vez”. (*Robbins, 1998*)

"... existen posibilidades de estrés cuando se piensa que una situación ambiental presenta una exigencia que amenaza exceder las capacidades del sujeto y sus recursos para satisfacerla. De los estresores o tensores se dice que son las fuentes de presión y tensión que provocan el estrés." (*Stoner y Wankel, 1989*)

"Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos y pone en peligro su bienestar". (*Lazarus y Folkman, 1986*)

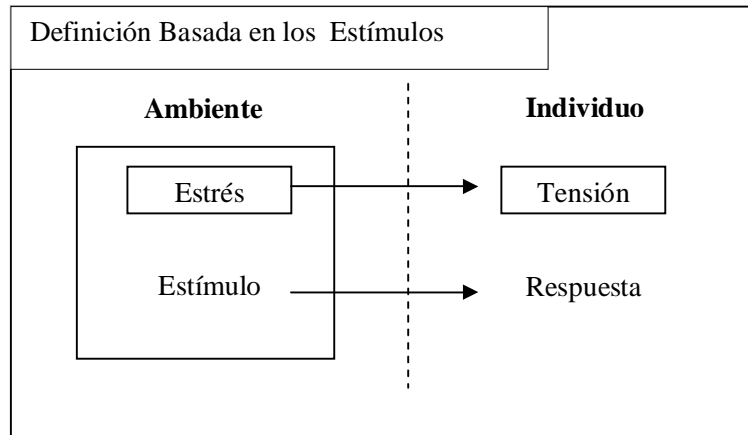
1.2.1 CATEGORÍAS DE DEFINICIONES DE ESTRÉS.

Las anteriores definiciones son solo algunas del gran número existente, pero en ellas se observa el grado de diferenciación, tanto en la adjudicación del término "estrés" (a las causas del mismo, a sus consecuencias, al proceso de generación), como a la hora de acentuar un determinado ámbito de generación (físico, mental) o más concretamente en la importancia en la causalidad de un factor o un proceso concreto. Debido a esta diversidad de definiciones, se establecieron las siguientes categorías:

a) Definición basada en los estímulos.

Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión. Es definido por tanto, en términos de estresores, aquellos estímulos cuyas propiedades pueden ser especificadas objetivamente y cuya probabilidad de ocurrir es independiente de las acciones o características de la persona sobre la que actúan.

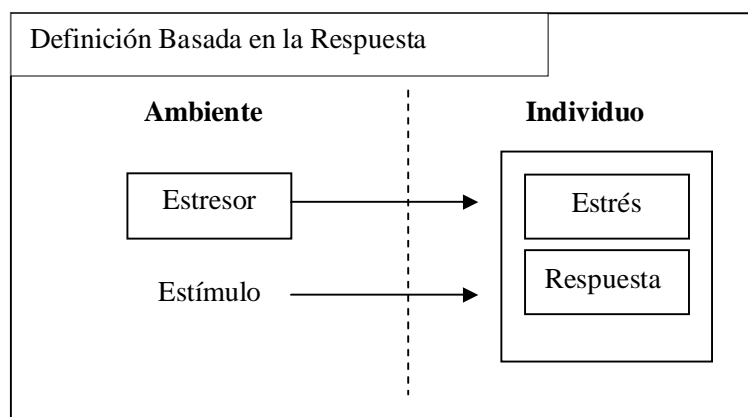
Una objeción es que las características situacionales, por si solas, pueden resultar inadecuadas para predecir la respuesta del individuo: el mismo grado de estrés originaría distinta tensión y respuesta según el individuo.



b) Definición basada en la respuesta.

Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental. Es la forma en que lo entendió Selye (estado manifestado por un síndrome específico que consiste en una serie de cambios inespecíficos inducidos en un sistema biológico).

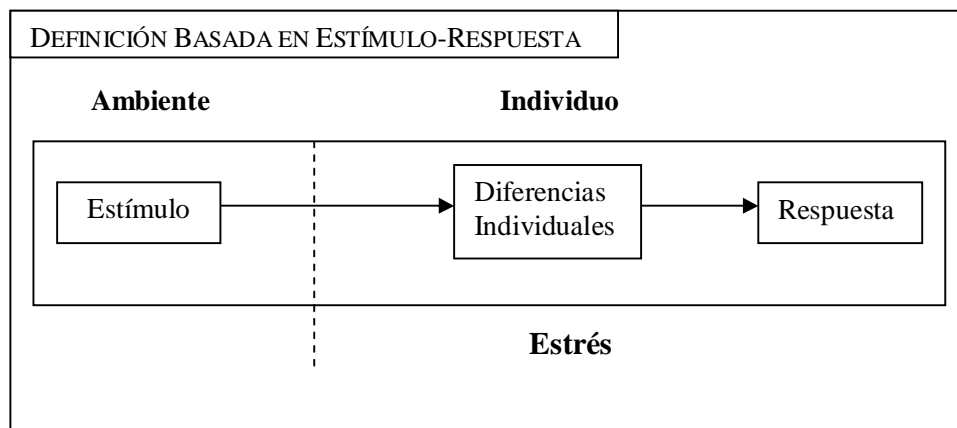
El problema es que el conocimiento del estresor no permite predecir la naturaleza de la respuesta de estrés, o si la respuesta será tal. Además, los mismos antecedentes de estrés pueden asociarse a distintas respuestas a través del tiempo en el mismo individuo.



c) Definición basada en el concepto estímulo.

Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Se considerará estrés a una situación o suceso si es percibido como tal por el individuo, o si según la valoración de un observador, supera los medios habituales para valerse por sí mismo.

El problema de este abordaje de interacción, derivado de los enfoques de las ciencias sociales, es que es imposible definir al estrés objetivamente, con independencia de la persona o del contexto vital en que el factor estresante acontece. Es claro con esto, que estas definiciones no favorecen la predicción sino que incluso pueden disminuirla, pero en el caso de esta última categoría supera a las dos primeras ya que reconoce el papel fundamental que desempeñan las diferencias individuales.



2. ESTRÉS LABORAL.

Pasamos la mayoría de nuestra vida trabajando u orientando nuestra actividad a la consecución de un determinado trabajo (preparación, ir y venir, trabajo en casa, trabajo relacionado, etc.) Mucha gente encuentra gran parte de su satisfacción y su identidad en el trabajo, de ahí que puede llegar a ser falsa la distinción entre estrés relacionado con el trabajo y no relacionado con él. Pero, la mayoría de las personas, sin embargo, trabajan por necesidad social y ahí puede estar la fuente de muchos conflictos que generan estrés laboral que a su vez se convierte en estrés en la familia, entre los amigos, etc. Vendría al caso preguntarse según el aforismo: ¿vivimos para trabajar o trabajamos para vivir?

El estrés, probablemente se experimenta con más frecuencia en el mundo del trabajo que en cualquier otra parte. Y esto puede deberse, a la cantidad de tiempo que se pasa en él, a las actividades relacionadas, o a las posibilidades u opciones que limita la realización del trabajo.

Tomando lo anterior como punto de partida, aparece en escena el estrés laboral. Dentro del cual se comenzó a investigar teniendo como primeros estudios la relación del estrés laboral sobre la productividad, esto alrededor de los años cincuenta, respondiendo al interés suscitado por los contextos laborales del estrés, especialmente a los enormes costos económicos tanto para los individuos como para las organizaciones. “Los costos surgen de la disminución de la productividad, el ausentismo, y el aumento en los costos de seguros de salud” (Dubrin, 2003). Con lo anterior y agregando a ello la importancia que se ha mantenido y extendido en estos últimos años, de la idea de que el mejor capital con el que cuentan las organizaciones es el capital humano, y que por lo tanto, es necesario cuidarlo, el estudio de este concepto se ha abordado ampliamente.

2.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL.

Para poder abordar el término de estrés laboral es necesario retomar nuevamente el concepto por sí solo de estrés. Es por esto, que citaré la definición de la Organización Mundial de la Salud, durante el año de 1994.

"El conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción".

Llevando esta definición al área de trabajo del individuo, se puede adaptar esta definición estrés como:

"El desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo".

Ahora bien, no se puede dejar de mencionar una de las definiciones de estrés más reconocidas en el mundo del trabajo, realizada por Joseph E. McGrath, quien ve al estrés como el resultado de una interacción de la persona y del entorno, que introduce en la persona una demanda, una obligación o una oportunidad para la acción. La percepción individual de la demanda estresante es el catalizador en esta definición: el grado en que la demanda es estresante depende de si la persona la percibe o no como tal. Existe estrés potencial cuando una situación se percibe como una presentación de una demanda que amenaza con exceder las capacidades y recursos para hacerle frente, bajo condiciones en las que se espera una diferencia sustancial entre beneficios y costos, derivados al afrontarla o no afrontarla.

Esta definición, orientó la investigación a través de varias hipótesis como por ejemplo: la experiencia subjetiva del estrés es contingente con la percepción personal de la situación; la experiencia pasada afecta al estrés subjetivamente experimentado; los esfuerzos positivos y negativos pueden aumentar o disminuir el estrés experimentado subjetivamente; la relación entre el grado y nivel o calidad de rendimientos no es lineal, sino curvilínea. Así se llegó a explorar gran cantidad de variables consideradas demandas psicológicas principales en el entorno laboral.

Estas son algunas definiciones y elementos en torno al estrés laboral. Pero este trabajo se basará en la siguiente definición: “Es el conjunto de fenómenos que suceden en el trabajador debido al desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de este para llevarlas a cabo”. Debo aclarar que esta definición la estructuré a partir de la definición de estrés aplicado al ambiente laboral, que se presenta líneas atrás.

2.2 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

A lo largo del trabajo se ha hecho mención de los términos “estímulo” o “agente de estrés”, para referirse a las fuentes o factores generadores de estrés, pero estos reciben el nombre de estresores. Dichos estresores pueden atribuirse a aspectos relacionados a la organización o a los individuos. Pero antes es necesario mencionar como se han venido clasificando estos estresores.

Los investigadores sostiene que las causa que producen el estrés laboral pueden analizarse en términos de su: duración, gravedad, predictibilidad, grado de pérdida de control, grado de confianza que la persona tiene en sí misma y de lo repentinamente que ha aparecido la situación. (Sarason, 1988)

Por su parte Ivancevich y Matteson (1989) clasifican a los estresores en extraorganizacionales e intraorganizacionales. Los primeros son eventos o situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona pero que influyen en el trabajo y en el desempeño; mientras que los segundos se relacionan con la fuente inicial del estresor y puede ser de tres tipos: individuales, por ejemplo, conflicto de roles, sobrecarga, etc., grupales, por ejemplo, falta de cohesión del grupo, conflicto intergrupar, etc., y organizacionales, por ejemplo, clima organizacional, estructura, tecnología, características de la tarea, la influencia del liderazgo, etc.

Tomando como base, esta última clasificación, se pueden sintetizar a los estresores de la siguiente manera:

Extraorganizacionales.

Eventos y situaciones ajenos a la vida laboral que sin embargo influyen en el trabajo (problemas conyugales, económicos, incertidumbres políticas, etc.).

Intraorganizacionales.

Eventos o situaciones que se presentan al interior de la organización, serian:

1. Individuales.
2. Grupales.
3. Organizacionales.

Una cuarta se relaciona con el ambiente físico en que se desarrolla el trabajo.

Debemos tener en cuenta que los estresores laborales, se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad, en el grado en que el trabajo se especializa más y en que la obsolescencia humana se vuelve un desafío mayor que la obsolescencia mecánica.

Clasificación de estresores.

Desde un punto de vista más práctico, diferenciamos:

- a) Los estresores del ambiente físico.
- b) Los estresores en el nivel individual.
- c) Los estresores colectivos y organizacionales.
- d) Los estresores extraorganizacionales

a) Por lo que respecta a los estresores del ambiente físico, aparte de que debemos considerar el contexto (ambiente social y físico del estresor) y la vulnerabilidad (características individuales) podemos definir unos estresores más concretos en el ambiente físico. Son lo que algunos designan como estresores de los obreros: luz, ruido, temperatura, vibraciones, movimiento y aire contaminado, por ejemplo.

b) En lo que se refiere a estresores individuales, cinco son los principales:

1.- Roles de conflicto:

La combinación de lo que espera y exige el empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización origina presiones de rol; cuando el cumplimiento de un conjunto de presiones dificulte o imposibilite el cumplimiento de otro conjunto de presiones existe existen roles en conflicto. Algunos son objetivos y otros más subjetivos como el conflicto entre requisitos formales de rol y los propios deseos, metas o valores.

2.- Ambigüedad de rol:

Falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades. Sucede cuando hay una inadecuada información sobre el rol esperado. Dicha información es poco clara y confusa acerca de las expectativas del rol (conductas), así como también cuando hay confusión en cuanto cuáles son las conductas de las que dispone el sujeto para satisfacer las expectativas del rol y poca certeza acerca de las consecuencias de ciertas conductas rol.

3.- Sobrecarga de trabajo.

Representa la asignación excesiva de actividades a un trabajador. Es una sobrecarga crónica, cuantitativa y cualitativa. La sobrecarga podría asociarse también con menor confianza en sí mismo disminución de la motivación para el trabajo, aumento en el ausentismo y menos cantidad de sugerencias formuladas.

4.-Responsabilidad por otros:

La responsabilización por gente es mucho más estresante que la asumida por objetos. En numerosos estudios, hallaron que los que tenían mayores responsabilidades por gente tenían más probabilidad de padecer afecciones cardiacas.

5.- Relativos al desarrollo de la carrera.

Se trata de la percepción de la persona sobre la calidad del progreso en su carrera. Con frecuencia la causa del estrés es la discrepancia entre los logros reales y aspiraciones. El propio desarrollo de la carrera profesional (entendida como una secuencia de actividades y

conductas relacionadas con el trabajo), con un comienzo hacia los 24 años, un desarrollo entre los 25 y 44 años, un mantenimiento hasta la jubilación un final después de la jubilación, presenta una serie diferenciada de estresores según la fase en que se encuentre el sujeto.

c) Como estresores colectivos y organizacionales distinguimos entre:

1.- Estresores grupales

La efectividad de la organización está influida por la naturaleza de las relaciones entre los miembros de un grupo. “El primer estudio sobre el impacto de condiciones de trabajo y productividad de los empleados fue realizado en 1939 en la planta Hawthorne de la Western Electric Company encontrándose que las condiciones ambientales influían menos que algunas condiciones psicológicas y sociales, descubriéndose el peso de la identidad de grupo.”

Existen muchas características de los colectivos que podrían clasificarse como estresores, entre ellas:

*La falta de cohesión de grupo, podría originar desmotivaciones y funcionamiento pobre.

*Apoyo inadecuado al grupo, la simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en los momentos de estrés es una forma de apoyo grupal. Además, parece ser, que el apoyo grupal puede considerarse como un recurso con que cuenta el individuo que está haciendo frente a una situación de estrés.

*Conflictos intergrupales, la experiencia de grupo es un conflicto. Conflicto y estrés son comunes cuando coinciden individuos y grupos pequeños. El conflicto intergrupal tiene tres categorías: conflicto de roles, conflicto de asuntos y conflicto de interacción.

El conflicto de roles intergrupales, guarda relación con la poca satisfacción en el trabajo, alto índice de estrés y alta propensión a abandonar la organización. El conflicto de asuntos implica un desacuerdo entre los miembros del grupo en cuanto a la solución de un problema y los conflictos intergrupales, son antagonismos entre grupos entre diferentes niveles de jerarquía, sobre la base de recursos limitados, recompensas, etc.

2.- Estresores organizacionales.

Las organizaciones difieren no solo en la estructura física sino en las actitudes y conductas que producen en los empleados. La interacción del personal, estructuras políticas, y las metas generan una atmósfera o clima. El término clima designa características que distinguen a una organización.

*Características de la tarea. Se han planteado una serie de características de la tarea que podrían influir sobre el empleado: variedad, autonomía, interacción, responsabilidad exigida.

*Tecnología. La tecnología empleada en una organización crea diferentes mezclas de empleados de acuerdo con los niveles de ocupación, destreza. Las investigaciones llevadas a cabo, han demostrado que los niveles percibidos de variedad, identidad de tarea, importancia de la tarea, retroalimentación e interacción personal variaban en función de la tecnología existente.

*Influencia del liderazgo. El líder puede ejercer una influencia más poderosa que cualquier otro aspecto del trabajo. Los líderes no son iguales dentro de la organización; unos facilitan el estrés mientras otros lo reducen. Parece razonable suponer que la influencia del líder y la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos.

*Otras características del trabajo. Las condiciones desfavorables como el trabajo a destajo forzado, inestabilidad en el trabajo, trabajo de bajo estatus y trabajo de continuos cambios, sistemáticamente modifican los efectos de indicadores que miden el malestar fisiológico y psíquico.

Pero también existen otras condiciones como trabajo por turnos, y los más modernos cambios en las organizaciones como fusiones, adquisiciones de empresas, reducciones de presupuesto y la incertidumbre laboral.

d) Estresores extraorganizacionales.

Algunas condiciones extraorganizacionales pueden provocar estrés en mayor medida que los estresores del propio trabajo. Nos referimos a los cambios sociales, familiares, de reubicación, condiciones económicas, raza y clase social.

Diferencias individuales

Como en otros contextos, las diferencias individuales en el ámbito laboral moderan la relación entre los estresores y el estrés. Podemos clasificar estas diferencias en demográficas-conductuales y cognoscitivas-afectivas. Entre las primeras se encuentran; la edad, el sexo, educación, ocupación, ingresos, ejercicio y estado de salud. Entre las segundas existen; los niveles de necesidades, el locus de control, la tolerancia a la ambigüedad, la autoestima y los tipos de personalidad.

*Edad. El estrés puede afectar a la edad fisiológica, precipitando el envejecimiento. La edad puede modular el estrés si la encajamos dentro de las diferentes etapas del desarrollo. Lo que puede ser muy estresante para un joven que comienza a ejercer una profesión puede carecer de importancia para un adulto que lleva muchos años. Por otra parte, la patología varía profundamente de acuerdo a la edad. Con la edad varía la vulnerabilidad del organismo al estrés.

*Sexo. Parece que las mujeres no han padecido tanto estrés como los hombres, ni han mostrado los efectos negativos del estrés en el mismo grado, aunque podría estar muy ligado a los distintos roles desempeñados tradicionalmente. Actualmente existen indicios que hacen que el factor género se deje a un lado, debido a que la mujer está desechando

sus antiguos roles y las consecuencias del estrés en ella están aumentando de forma notoria. Está por alcanzarse que el sexo no juegue un papel moderador del estrés.

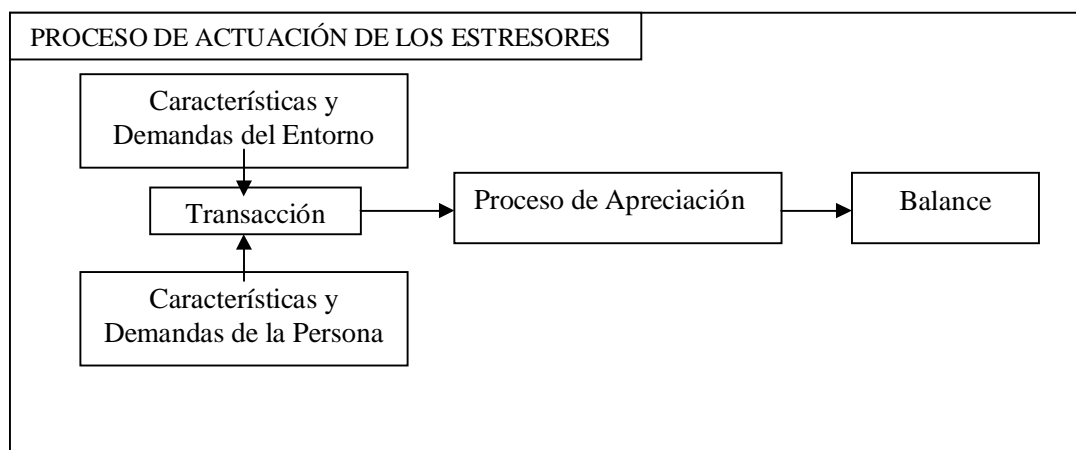
*Educación. El verdadero modulador podría ser no el nivel educativo en si, sino una serie de factores asociados en razón de esa educación. Las situaciones sociales más deprimidas económica y culturalmente poseen mayor incidencia de sucesos vitales estresantes.

*Ocupación. Dicho con ciertas reservas hay ocupaciones más estresantes que otras. Algunos autores han distinguido entre grupos profesionales con altos niveles de estrés: abogados, jueces, médicos, farmacéuticos, agentes de seguros, agentes de bienes raíces; y grupos con bajo índice de estrés: directores de colegios, profesores universitarios y maestros.

*Ejercicio. Las personas son muy diferentes en cuanto a la cantidad de ejercicios que practican. El ejercicio es un moderador del estrés puesto que puede aliviar la tensión, la frustración, la ansiedad y aun la depresión; en resumen porque reduce el nivel de estrés físico acumulado y porque puede contribuir a la salud física general.

*Otras características individuales. Como dimensiones de la personalidad que pueden influir o ejercer efecto sobre el estrés tenemos: afrontamiento, locus de control y control percibido, búsqueda de sensaciones, sentido del humor, autoeficacia, afán de poder, el nivel de necesidades, auto estima, personalidad tipo A y estilos cognitivos diversos.

La interrelación que se da entre las demandas del trabajo y las características de la persona no es de carácter automático ni es una comparación de carácter objetivo, sino que está mediatizada por la particular percepción que el individuo tiene de ella y, por lo tanto, es influenciada por aspectos subjetivos. Es más, en la generación del estrés la significación e incluso la existencia de una posible situación de desajuste o desequilibrio proviene de la apreciación que el sujeto haga de esa situación.



Por esto en la generación del estrés es muy importante comprender como el sujeto experimenta sus necesidades, deseos y expectativas en relación con lo que el entorno ofrece o demanda.

2.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

La manifestación del estrés varía de acuerdo a la persona y puede implicar consecuencias médicas, psicológicas y conductuales. Los cambios conductuales que pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés, abarcan estados de nerviosismos, decaimiento corporal, tensión física, problemas cardíacos.

Ahora bien, así como existen clasificaciones de los estresores, así también existen clasificaciones en torno a las consecuencias que puede producir el estrés laboral. A continuación se exponen dos de ellas.

Clasificación de las consecuencias del estrés laboral.

La primera sostiene que los síntomas pueden resumirse en dos categorías: síntomas fisiológicos y psicológicos. Los primeros comprenden cambios en el metabolismo, ritmo cardíaco, presión arterial, ritmo respiratorio, etc. mientras que los segundos abarcan insatisfacción del empleado, cambios en la productividad, ausentismo, cambios en los hábitos alimenticios, aumento en el fumar o consumir alcohol, nerviosismo, etc.

Para Cox (1978) las consecuencias o síntomas del estrés abarcan:

1. Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
2. Efectos conductuales: Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
3. Efectos cognoscitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental
4. Efectos fisiológicos: Elevación de niveles de glucosa sanguínea, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.
5. Efectos organizacionales: Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

La segunda clasificación plantea que el estrés laboral individual una vez presente en el ambiente de las diferentes áreas de una organización, tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma.

Quick y Quick, (1984) establecen dos tipos de consecuencias: directas e indirectas.

Directas:

- Ausentismo laboral.
- Tardanzas y retraso en el trabajo.
- Rotación de personal.
- Poca membresía y participación.

Indirectas:

Con relación a la ejecución del trabajo los aspectos organizacionales más afectados son los siguientes:

- Cantidad de la productividad.
- Calidad de la productividad.
- Accidentes.
- Equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación.
- Desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y la creatividad.

CONTENIDO CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PROBLEMA

¿Qué influencia tiene la inteligencia emocional sobre el estrés laboral que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S.A. de C.V.?

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Inteligencia Emocional. Conjunto de habilidades que permiten conocer y manejar las propias emociones, así como reconocer las emociones en otros con el fin de manejar las relaciones.

Dichas habilidades son:

Autoconciencia emocional. Implica reconocer las propias emociones y los estados de ánimo.

Autorregulación emocional. Se refiere a manifestar los propios estados de ánimo y/o regular la manifestación de los mismos, así como su exteriorización.

Auto-motivación. Habilidad que implica manejar las propias emociones, con el fin de guiar y facilita el cumplimiento de las metas establecidas, dirigiéndose hacia un modelo de excelencia.

Empatía. Implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros.

Manejo de las relaciones. Se refiere a la capacidad para inducir repuestas deseadas en los demás.

VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés laboral. Es el conjunto de fenómenos que suceden en el trabajador debido, al desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de este para llevarlas a cabo.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Inteligencia Emocional. Por medio de un cuestionario, conformado por preguntas que abarcan las cinco habilidades de la inteligencia emocional.

VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés Laboral. Un cuestionario conformado por 26 síntomas relacionados con el estrés. La finalidad de este instrumento será relacionar los principales síntomas de los trabajadores de la empresa FARMEX. S.A. de C.V. con el estrés laboral.

HIPÓTESIS

Hi: La inteligencia emocional disminuye el nivel de estrés laboral que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S.A. de C.V.

Ho: La inteligencia emocional no disminuye el nivel de estrés laboral que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S.A. de C.V.

ESCENARIO.

La empresa FARMEX fue fundada en 1985 pertenece a un grupo industrial dedicado a la elaboración de medicamentos para consumo humano, principalmente abastece al sector salud de nuestro país, ISSSTE e IMSS, así como también vende algunos productos a farmacias Similares.

SUJETOS.

Para la realización del objetivo del presente estudio se contó con una muestra representativa de 61 sujetos, dicha muestra conformada por personal de producción bajo contrato en la empresa FARMEX S.A. DE C.V. : Obreros, supervisores y encargados de áreas de producción; así como a personal de nivel administrativo.

INSTRUMENTOS.

Se utilizó un cuestionario para cada uno de las variables. En lo que respecta a la inteligencia emocional, el cuestionario esta compuesto por 9 preguntas de cada una de las cinco habilidades que integran a la inteligencia emocional, por lo tanto son un total de 45 preguntas (Anexo 1).

Por lo que respecta al estrés laboral, el cuestionario que se aplico se compone por 26 reactivos los cuales mencionan una serie de síntomas relacionados con el estrés laboral, los cuales fueron medidos por una escala de frecuencias (Anexo 2).

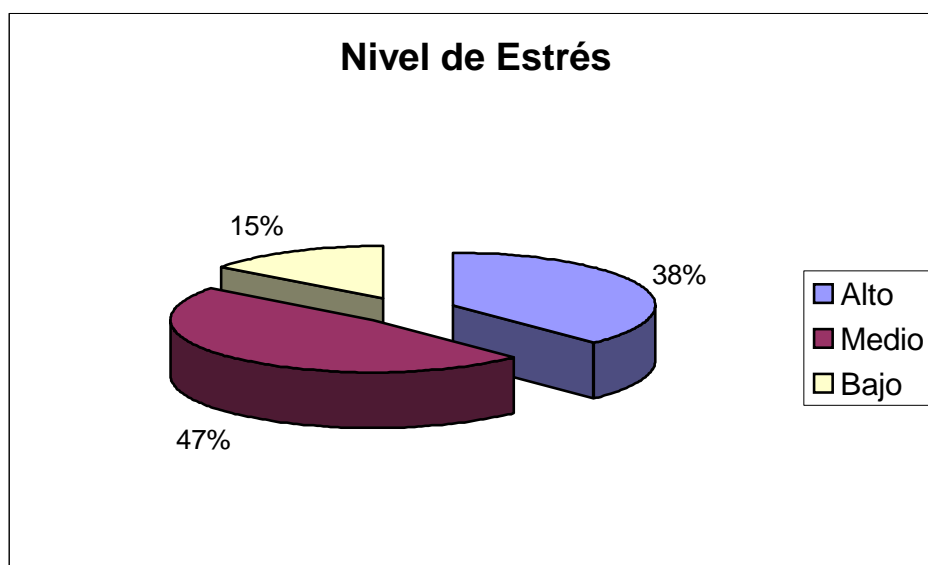
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de los datos dentro de esta investigación, consistió en establecer categorías, ordenar y resumir datos obtenidos por medio de los instrumentos de investigación. Para efecto de dicho análisis se utilizaron elementos de la estadística descriptiva, la cual consiste, a groso modo en describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas. En este caso se baso en las puntuaciones alcanzadas de manera general para cada instrumento, lo cual no lleva a puntuaciones para cada una de las variables.

En lo que respecta a la variable dependiente, el estrés laboral, se estableció una distribución de frecuencias, en cuanto al nivel de estrés que presentan nuestra muestra poblacional. La distribución de frecuencia se estableció de manera grupal, es decir, que se establecieron intervalos de datos, con ello se busca que la información este resumida, sea más manejable e informativa.

Análisis de Frecuencia		
Nivel de Estrés	Frecuencia Absoluta Simple	Frecuencia Relativa Simple
50-60	2	3.28%
61-70	7	11.48%
71-80	9	14.75%
81-90	9	14.75%
91-100	11	18.03%
101-110	14	22.95%
111-120	9	14.75%

De la anterior tabla se obtiene que el 22.95% de la muestra poblacional, presenta un alto nivel de estrés, con 14 casos que se presentan dentro del intervalo de 101 a 110 puntos de estrés. Hay que aclarar que el máximo puntaje que se puede obtener es de 130 puntos, de nivel de estrés, y que cuando este pasa de los cien puntos, ya se considera un nivel alto de estrés. Un resultado importante es que el nivel de estrés en promedio es de 90 puntos.



Ahora bien el nivel de estrés, de la anterior tabla muestra como el nivel de estrés es medio, este nivel de estrés prevalece por encima de los demás, debido, a que presenta un 47% de la muestra poblacional padece de un nivel de estrés medio.

Por lo que respecta a los síntomas de estrés, por los cuales se integra el instrumento, se destacan los siguientes síntomas, por ser los que más contribuyan al alto nivel de estrés.

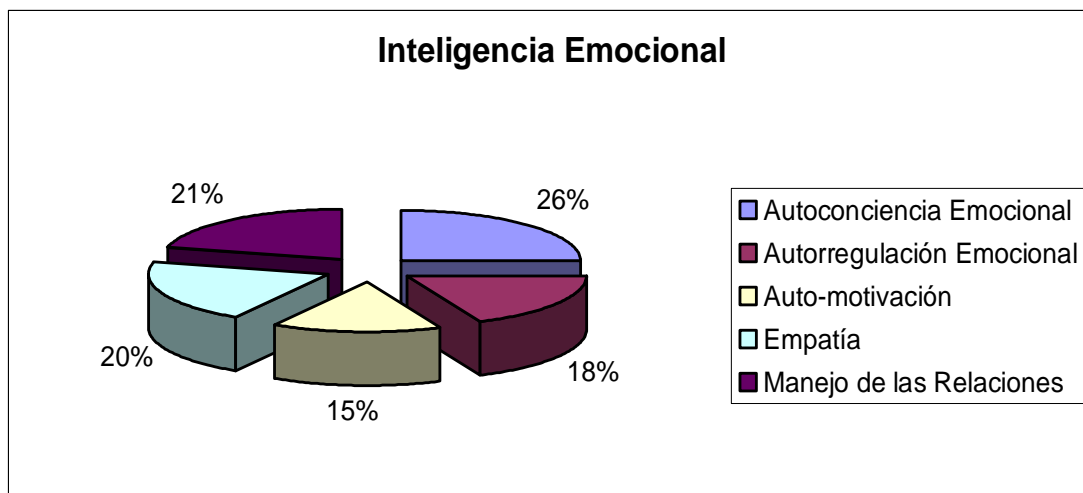
- Dolor de cabeza
- Tensión muscular
- Dificultad para dormir
- Dolor de Espalda
- Debilidad física
- Tomar calmantes o analgésicos

Por otro lado la variable independiente, la inteligencia emocional arroja los siguientes resultados.

El análisis de los resultados de la inteligencia emocional se baso en el estudio de las cinco habilidades que la conforman. Cada una de estas habilidades presento cierta cantidad de puntos, a partir de los códigos establecidos para cada una de las preguntas correspondiente a cada una de las habilidades. En la siguiente tabla se presentan estas puntuaciones.

Inteligencia Emocional	
Habilidad	Puntuación
Autoconciencia Emocional	905
Autorregulación Emocional	662
Auto-motivación	559
Empatía	728
Manejo de las Relaciones	767

Se observa que la habilidad que tiene más desarrolla la muestra poblacional es la autoconciencia emocional, que en términos porcentuales esta desarrollada un 26% y la menos desarrollada es la auto-motivación, la cual porcentualmente tiene un desarrollo de 15%, dichos porcentajes están con relación a la puntuación general alcanzada por la inteligencia emocional que es de 3,621 puntos, esta puntuación es muy baja si lo comparamos con la puntuación máxima que es de 8,235 puntos.



Por ultimo en lo que respecta al análisis de la relación de ambas variables, se utilizo la prueba estadística llamada, coeficiente de correlación de Pearson. Dicho coeficiente varia de -1.00 a +1.00 y relaciona las puntuaciones obtenidas en la muestra de las dos variables, en los mismos sujetos.

El coeficiente que se obtuvo fue de -0.6336, con lo cual se establece que es una correlación negativa considerable. Y se interpretaría en términos de las variables como: cada vez que aumenta la inteligencia emocional, disminuye el estrés laboral.

Ahora bien si el coeficiente lo elevamos al cuadrado, se obtiene el porcentaje de variación del estrés laboral, debido a la variación de la inteligencia emocional, es decir, en este estudio al elevar el coeficiente de Pearson al cuadrado se obtiene un porcentaje de 40.15. Esto se interpreta de la siguiente manera: la inteligencia emocional explica o constituye el 40.15% de la variación de la inteligencia emocional.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al haber concluido esta investigación se puede observar que el nivel de estrés dentro de la empresa Farmex S. A. De C.V. es muy alto, lo cual implica una falta de atención a este aspecto que día a día esta pasando a ser algo común, y que afecta de manera notable en la estabilidad emocional, fisiológica y conductual de los trabajadores, sobre los enormes riesgos a las presiones y problemas que se generan en cualquier fuente de trabajo. De lo anterior simplemente hay que resaltar el hecho, de los síntomas que señalan al alto nivel de estrés laboral existente; dolor de cabeza, tensión muscular, dificultad para dormir, dolor de espalda, debilidad física y toma de calmantes.

Por lo que respecta a la inteligencia emocional, es claro que este concepto es poco conocido en nuestro país y de igual manera, poco difundido dentro del ámbito empresarial, es por ello que se presenta un nivel pobre de este tipo de inteligencia en los trabajadores.

En lo referente a la relación existente entre las variables de estudio, es necesario señalar que esta investigación surge al intentar dar respuesta a la interrogante de cómo es que influye la inteligencia emocional sobre el estrés laboral y para ello se plantearon las siguientes hipótesis:

Hi: La inteligencia emocional disminuye el nivel de estrés laboral que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S.A. de C.V.

Ho: La inteligencia emocional no disminuye el nivel de estrés laboral que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S.A. de C.V.

De acuerdo a los resultados de la investigación y al análisis de los mismos, se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la inteligencia emocional disminuye el nivel de estrés laboral que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S: A; de C. V. Esto se concluye sobre la base del coeficiente de correlación que se presenta entre ambas variables el cual es significativo.

Por lo tanto es claro que si se desarrolla este tipo de inteligencia en el recurso humano de la empresa, se podrá disminuir el estrés, y consigo todas aquellas consecuencias que impactan en su trabajo. Para ello es necesario la participación de la empresa y de los empleadores con el objeto, no solo de incrementar su coeficiente emocional, si no también de mejorar el ambiente laboral, propiciar el desarrollo de los trabajadores, mejorar los rendimientos, la calidad del trabajo y desde luego la salud de sus empleados.

Para poder lograr el desarrollo de la inteligencia emocional se sugiere lo siguiente.

Difundir los conceptos de la inteligencia emocional, por medio de talleres que abarquen todos aquellos beneficios que trae consigo, no solo para el manejo del estrés, sino también para el desarrollo de los individuos fuera del ámbito laboral

Sin duda alguna, la inteligencia emocional no es una varita mágica que garantiza la solución a todos los problemas que puedan existir dentro de una empresa pero si puede contribuir a minimizarlos, es claro también que ninguna intervención, ningún cambio por sí solo, puede arreglar todos los problemas, por ello de forma complementaria, se recomienda enseñar el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

BIBLIOGRAFÍA

- Dubrin, A. (2003) “Fundamentos de Comportamiento Organizacional.” Ed. Thomson, México.
- Eysenck, H. J. (1983). “Estructura y Medición de la Inteligencia”. Ed. Herder, España.
- Gandar, J. (1998) “Estrés y Trabajo: el Síndrome del Burnout.” Ed. EDAF, España.
- Goleman, D. (1996). “La Inteligencia Emocional”. Ed. Javier Vergara, Argentina.
- Goleman, D (1998) “La inteligencia emocional en la empresa” Ed. Javier Vergara, Argentina
- Guilford, J. P. (1985). “La naturaleza de la Inteligencia Humana”. Ed. Paidós, Argentina.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. (1992) “Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial” Ed. Trillas, México.
- Jugham, F. (1998). “Mente y Emoción en el Trabajo”. Ed. LEO. S.A de C.V. México
- Lazarus, R. (1986) “Estrés y procesos Cognitivos” Barcelona, España.
- Le Scanff, Ch. (1999) “Estrés y Rendimiento” Barcelona, España.
- Märtin, D., Boeck, K. (1997). “La Inteligencia Emocional. Qué es y cómo evaluarla”. EDAF, España
- Orlandini, A. (1999) “El Estrés qué es y como evitarlo” Ed. Fondo de Cultura Económica. México.
- Piaget, J. (1977). “Psicología de la Inteligencia “. Ed. Psique, Argentina.
- Plutchik, R. (1989). “Las Emociones” Ed. Diana, México
- Reeve, J. (1994). “Motivación y emoción.” Ed. Mc Graw Hill, España.
- Robbins, S.(1998) “Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones” Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, México.
- Stoner, A.F., Wankel, Ch. (1989) “Administración” Ed. Prentice Hall, México.
- Diccionario Enciclopédico 2002. LAROUSSE.

Emociones Inteligentes. (www.Emocionol.com/index.htm)

Inteligencia Emocional. (www.inteligencia-emocional.org)

Lafacu.com(http://lafacu.com/apuntes/psicología/inte_emo/)

EducaWEB.com.(www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/estres/estres.ht

Psicología Virtual. (wwwp.sicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm)

Loquesomos. (www.loquesomos.com/enterate/loquedebemossaber/estreslaboral.htm)

PsicoMundo. (www.psicomundo.com/foros/trabajo/estres.htm)

Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de Las Ciencias Administrativas
(www.uv.mx/iesca/revista/suma36.html)

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ANEXO I



Este cuestionario tiene como propósito obtener información que nos permita conocer diversos componentes relativos a la inteligencia emocional que presentan el personal de los laboratorios FARMEX S.A. DE C.V.

La información obtenida es confidencial y será utilizada únicamente para la investigación académica.

INSTRUCCIONES

* Complete cada cuadro, encerrando en un círculo el número que mejor describa su respuesta a cada

<i>En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente, sobre sí mismo.</i>	Esto me describe:			
	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
1. Puedo reconocer mis emociones	3	2	1	0
2. He aprendido mucho acerca de mí mismo al expresar mis emociones	3	2	1	0
3. Soy consciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo	3	2	1	0
4. Sé cuando estoy alterado	3	2	1	0
5. Yo me preocupo cuando la tensión a mí alrededor aumenta.	3	2	1	0
6. Cuando estoy triste, sé por qué	3	2	1	0
7. Me asustan las personas que expresan sus emociones	0	1	2	3
8. Sé identificar las causas reales de mis emociones	3	2	1	0
9. A veces quisiera ser otra persona	0	1	2	3
10. Les hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo	3	2	1	0
11. Expreso mis emociones aun cuando sean negativas	3	2	1	0
12. Les hago saber a los demás lo que quiero y necesito	3	2	1	0
13. Me guardo mis sentimientos para mi solo	0	1	2	3
14. Les hago saber a los demás, cuando sentimientos desagradables intervienen en la manera como trabajamos	3	2	1	0
15. Me cuesta trabajo pedir ayuda cuando la necesito	0	1	2	3
16. Al expresar mis emociones con los demás puedo percibir como se sienten	3	2	1	0
17. No expresaría mis sentimientos si creyera que con ello produciría un problema	0	1	2	3
18. Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones	3	2	1	0
19. Veo el lado bueno de las cosas	3	2	1	0
20. Sé que puedo encontrar soluciones a problemas difíciles	3	2	1	0

ANEXO I

<i>En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente, sobre si mismo.</i>	Esto me describe:			
	Muy bien	Moderadamen te bien	Un poco	Nada bien
21. Creo que las cosas generalmente salen bien	3	2	1	0
22. Veo los retos como oportunidades para aprender	3	2	1	0
23. Bajo presión estoy seguro que encontrare una solución	3	2	1	0
24. Yo puedo lograr que las cosas se hagan	3	2	1	0
25. Me gusta ser el que soy	3	2	1	0
26. Para hacer bien un trabajo necesito que me estimulen.	0	1	2	3
27. Ante la adversidad me desanimo	3	2	1	0
28. Yo puedo ver la preocupación de los demás aunque no lo mencionen.	3	2	1	0
29. Puedo leer las emociones de la gente por sus ademanes	3	2	1	0
30. Tengo en cuenta los sentimientos de las demás, en mi trato con ellos.	3	2	1	0
31. Me puedo poner en lugar de otra persona.	3	2	1	0
32. Pienso como se sentirán los demás antes de expresar mi opinión	3	2	1	0
33. Soy paciente con los demás cuando es necesario	3	2	1	0
34. Ayudo a los demás sin que ellos me lo pidan	3	2	1	0
35. Puedo saber las causas que producen los estados de animo que presentan los demás	3	2	1	0
36. Generalmente se como piensan los demás sobre mi	3	2	1	0
37. Me cuesta trabajo hacer amistades	0	1	2	3
38. Tengo varios amigos con los que puedo contar en caso de dificultades	3	2	1	0
39. Muestro afecto hacia mis compañeros de trabajo	3	2	1	0
40. Dudo que mis compañeros me aprecien como persona	0	1	2	3
41. Soy franco con las personas cercanas a mi y ellas son francas conmigo	3	2	1	0
42. Sé que soy importante para las personas que están cerca de mí	3	2	1	0
43. Tengo habilidad para organizar y motivar grupos de personas	3	2	1	0
44. En mi equipo de trabajo participo en la toma de decisiones	3	2	1	0
45. Participo en compartir información e ideas con mis compañeros	3	2	1	0

ANEXO 2



Esta encuesta tiene como propósito obtener información que nos permita conocer el nivel de estrés que presenta el personal de los laboratorios FARMEX S.A. DE C.V.

La información obtenida es confidencial y será utilizada únicamente para la investigación académica.

INSTRUCCIONES

* Señale con una **X** dentro de la casilla que indique el grado de frecuencia con que usted ha experimentado los siguientes síntomas.

Síntomas	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	Casi siempre	Siempre
1. Dolor de espalda					
2. Dolores de cabeza					
3. Problemas de peso (perdida o exceso de peso)					
4. Catarro o problemas respiratorios					
5. Estreñimiento					
6. Dolores de pecho					
7. Dolores inexplicables					
8. Problemas digestivos					
9. Tensión muscular					
10. Debilidad física					
11. Dificultad para dormir					
12. Perdida del apetito					
13. Fumo					
14. Tomo bebidas alcohólicas					
15. Tomo calmantes o analgésicos					
16. Critico, culpo o ridiculizo a los demás.					
17. Mal humor					
18. Me fastidian las personas con quienes me encuentro.					
19. Me cuesta trabajo concentrarme					
20. Me distraigo fácilmente					
21. Estoy siempre preocupado					
22. Me cuesta trabajo tomar decisiones					
23. Me siento solo					
24. Pierdo la memoria					
25. Me siento deprimido o desalentado					
26. Me cuesta trabajo tranquilizarme					