

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA



TEMA DE INVESTIGACIÓN

PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON LA CONDUCTA ASERTIVA EN LOS EMPLEADOS DE LA FARMACIA BRASIL, UBICADA EN AV, CACAHUATIQUE 40 BIS, COLONIA CHAPARRASTIQUE DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, DURANTE EL AÑO 2013.

PRESENTADO POR

BLANCA IRIS GONZALEZ

JOSE TITO PARADA VICENTE

WILLIAM ALBERTO GUZMAN CRUZ

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA

DOCENTE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

LIC. RAFAEL FLORES PONCE

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, SEPTIEMBRE DE 2013

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO.
RECTOR.

MAESTRA. ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO.
VICE-RECTORA ACADÉMICA.

DRA. ANA LETICIA DE AMAYA.
SECRETARIA GENERAL.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

LIC. CRISTOBAL HERNANDEZ RIOS BENITEZ.

DECANO.

LIC. CARLOS ALEXANDER DIAZ

VICE-DECANO.

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNANDEZ.

SECRETARIO GENERAL.

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

LIC. RUBÉN ELÍAS CAMPOS MEJIA.

JEFE DEL DEPARTAMENTO.

LIC. LUIS ROBERTO GRANADOS GÓMEZ.

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO.

LIC. NAHUN VASQUEZ NAVARRO.

COORDINADOR DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA.

LIC. RAFAEL FLORES PONCE

DOCENTE DIRECTO

AGRADECIMIENTOS

A Dios: por permite un logro más en mi vida, ya que sin la voluntad de Él no hubiese culminado mis estudios. Me siento agradecida con Dios porque me ha dado lo más valioso que como persona puedo tener, mi existencia; agradecida porque me guardo de todo peligro y que tiene lo mejor preparado para mi vida.

A mi Madre: Ana Rosario González Argueta: por concederme la vida, y brindarme un amor puro y sincero, por apoyarme y brindarme palabras de aliento, por escucharme, por su paciencia y por sus sabios consejos.

A mi abuelita querida: Dorotea González de Argueta: por su amor brindado, por sus palabras que infunden aliento, su apoyo incondicional siempre, por trasmitirme tus sabios conocimientos Dios te Bendiga.

A mis hermanos: por el amor que me tienen y por su apoyo, paciencia en momentos difíciles de mi vida.

A mi esposo e hijo: Carlos Armando Ochoa García y mi hijo Josué por su ternura, por la comprensión, paciencia y amor que me brindan. Agradecerles porque este logro es parte también de ustedes.

A mis compañeros de tesis: José Tito Parada Vicente y a William Alberto Guzmán Cruz, gracias por el apoyo, comprensión y cariño que nos tenemos.

A mis amigos/as: Isaías Medrano, Yanira del Tránsito Cruz Nieto, Blanca Maribel Amaya gracias por ser parte de mi vida.

Al asesor: Lic. Ponce, gracias por compartir sus conocimientos, y brindarnos el apoyo para culminar nuestro trabajo que con mucho esfuerzo y capacidad lo hemos realizado en gran medida y satisfacción por su valioso aporte.

Blanca Iris González

A Dios: Porque sin Él nada de esto habría sido posible, él ha sido mi protección y él me ha dado la sabiduría, y es él quien me ha sostenido en los momentos más difíciles, pero sobre todo gracias a Él he podido lograr esta meta tan grande en mi vida.

A mi padre y a mi madre: por su amor, y apoyo en mi vida. Confiando y esperando siempre lo mejor de mí, se esforzaron para que yo alcanzara mi proyecto de vida, y me dieron su mejor ejemplo cariño y amor, gracias padres los amo con todo el corazón.

A mis abuelos: María Elisabeth Hernández y Fidencio Vicente, por brindarme todo su amor, paciencia y apoyo en este proceso, por guiar mi vida de la mejor manera, por sus consejos valioso que forjaron mi carácter.

A la asociación PRENIFU: por ser un pilar importante en mi formación académica animándome a seguir adelante, por confiar y creer en mí. Dándome su apoyo emocional y económico durante toda mi carrera.

A la Hermana laurence ladiviere: sin su corazón dadivoso no hubiese alcanzado mis metas y objetivos académicos. Le estoy muy agradecido por toda su bondad y gentileza, no existe ninguna duda de que Dios hace cosas maravillosas en sus hijos; me expreso de corazón por su noble ayuda desinteresada; en la cual asido fundamental para mis estudios.

A mis compañeros de tesis: William Alberto Guzmán Cruz y Blanca Iris González, por todo el esfuerzo que realizamos como grupo. Por trabajar tenazmente, teniendo comprensión y empeño para lograr esta enorme meta alcanzada. Sobre todo gracias por estar siempre allí... aportando lo mejor de ustedes se le quiere enormemente.

Al docente director: Flores Ponce. Por su experiencia y conocimiento académico, por su amistad y por su paciencia, gracias por sabernos guiar y aprender más sobre cómo se debe ser un Excelente profesional. Admirando su excelente capacidad, responsabilidad.

José Tito Parada Vicente

A Dios: Por orientarme en el camino de la vida y brindarme la sabiduría y el conocimiento en el proceso de mi formación académica.

A mis padres: Por todo el esfuerzo, sacrificio, y empeño que me dieron para lograr mi meta académica.

A mis hermanas/os: Por darme su apoyo incondicional, confianza y comprensión en mi vida y por compartir nuestros buenos y malos momentos siempre en armonía.

A mis compañeros: José Tito Parada Vicente y Blanca iris González, por brindarme su amistad, compañerismo y darme la oportunidad de compartir el desarrollo de este trabajo de grado, que con éxito hemos realizado.

Al docente director: Flores Ponce Por ardua labor como orientador, y por ser un excelente asesor con mucha responsabilidad, capacidad y experiencia en el desarrollo educacional, gracias por la comprensión, confianza y colaboración en este trabajo de Tesis.

A mis amigos: Con quienes compartí grandes momentos de felicidad, por apoyarme en mi carrera académica considero su amistad muy valiosa y agradezco cada detalle que tuvieron hacia mí.

William Alberto Guzmán Cruz

ÍNDICE

Contenido	Pág.
INTRODUCCION.....	i
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	15
JUSTIFICACION	16
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	17
Objetivo General:.....	17
Objetivos Específicos:	17
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES.	18
ALCANCES:	18
LIMITACIONES:	18
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 ANTECEDENTES	20
2.1.1 Distintos Enfoques En El Estudio del Estres	21
2.2 Base Teorica.....	23
2.2.1 Definición Del Estrés Laboral.....	23
2.2.1.1 Causas Del Estrés Laboral	26

2.2.1.2 Principales Efectos Del Estrés Laboral	28
2.2.1.3 Efectos Del Estrés Laboral Sobre La Salud	29
2.2.1.4 Efectos del Estrés laboral sobre la Organización	31
2.2.2. Prevención y Manejo Del Estrés Laboral	31
2.2.2.1 Atención Individual Del Problema	32
2.2.2.2 Claves Para Afrontar El Estrés	34
2.2.2.3 Retcambio Y Estrés Laboral	35
2.2.3 Definición De Conducta Asertiva.	36
2.2.4 Componentes de la Conducta Asertiva	38
2.2.4 Conducta Asertiva, Agresiva, y Pasiva	39
2.2.5 Principios y derechos básicos de la conducta asertiva	41
2.2.6 La conducta Asertiva en la Vida Laboral.	42
2.2.6. Evolución de la falta de la conducta asertiva	44
2.2.7 Ansiedad	45
2.2.8.1 Componentes de la Asiedad.	48
2.2.8.2 Evolución de la Ansiedad.	48
2.2.9 Enfonques Teóricos Sobre la Etiología de la Ansiedad.....	49
2.2.10 Ansiedad y Estrés	51
2.3 Relaciones Humanas	51
2.3.1 factores negativos que impiden las relaciones humanas	53
2.3.2 Tipo de Relaciones Humanas	55
2.3.3 Relaciones Interpersonales	56
CAPITULOIII	
DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.	È58
3.1 SISTEMA DE HIPÓTESIS	59
3.3 DEFINICION DE VARIABLES	60
3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLE	61

CAPITULOIV

METODOLOGIA.	63
4. 1 METODO DE INVESTIGACION	64
4. 2 DISEÑO DE INVESTIGACION	64

4. 3 TIPO DE INVESTIGACION	65
4. 4 POBLACION Y MUESTRA.....	65
POBLACIÓN.....	66
MUESTRA	66
4.5 TECNICAS E INSTRUMENTO	70
TÉCNICA	70
INSTRUMENTO.....	70
CAPITULO V	71
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	71
Tabla de Datos de la Población Entrevistada.....	72
Cuadro de Frecuencia General.....	74
Preguntas Representadas En Gráficas	75
Variables Representadas Gráficamente.....	84
Gráfica General De Los Indicadores Mas Altos	88
Indicadores Mas Altos Porcentuados	89
5.1 ANALISIS	90
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	96
BIBLIOGRAFIA.....	97

ANEXOS:

Anexo N° 1: Cronograma de Actividades

Anexo N° 2: Tabla De Datos De La Población Entrevistada

Anexo N° 3: Croquis representativo de la Empresa

Anexo N° 4: Croquis Referencial De Oficinas Administrativas De Farmacias Brasil, San Miguel.

INTRODUCCION

El estrés supone un hecho habitual de la vida del ser humano, ya que cualquier individuo, con mayor o menor frecuencia, lo ha experimentado en algún momento de su existencia. El más mínimo cambio al que se expone una persona es susceptible de provocárselo. Tener estrés es estar sometido a una gran presión, sentirse frustrado, aburrido, encontrarse en situaciones en las que no es fácil el control de las mismas.

Por lo tanto es de mucha importancia tener un mayor conocimiento sobre este fenómeno que afecta a las personas en el campo laboral. De esta manera se tomaron en cuenta con objetivos de investigación los cuales fueron guiando y orientando la investigación, alcances y limitaciones nos ayudaron a saber si los objetivos y las metas planteadas se iban cumpliendo. Los objetivos de la investigación Conocer la prevalencia del estrés laboral y su correlación en la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, de la ciudad de san miguel, durante el año 2013, así mismo indagar las conductas negativas en las relaciones interpersonales dentro de las salas de venta.

Esta investigación cuenta con los siguientes apartados planteamiento del problema, donde se expone la situación del problema, con su respectivo enunciado del problema, Justificación en la que se expresa el porqué es importante llevar a cabo estudios como el presente, la importancia que demanda el conocimiento de estos temas para nuestra sociedad

Se presenta un apartado que es el marco referencial, el cual incluye los antecedentes del tema estudiado, se detallan las bases teóricas dando el concepto de lo que es el estrés laboral. Se detalla el apartado del diseño de metodológico el cual consiste el tipo de investigación, la descripción del procedimiento para la ejecución del trabajo de grado, como se ejecutó y finalizando con el análisis y la interpretación de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones. En anexos se pueden observar el cronograma de actividades que determina los tiempos de ejecución de la investigación.

CAPÍTULO

I

PLANTEAMIENTO

DEL

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables)

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional. Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Pero no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y para la supervivencia. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés.

Por eso, se puede realizar la distinción entre eustrés o estrés positivo (nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana) que ejerce una función de protección del organismo y distrés o estrés negativo (nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación) que provoca disfunciones en la persona misma. Las personas necesitan aprender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y

creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de decir "no", la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos, la capacidad de expresar sentimientos positivos, negativos, la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones.

Las situaciones conflictivas y estresantes en las relaciones laborales como resultado el estrés que se genera en el empleado, pérdida gradual de energía, fatiga, cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, falta de motivación y evitación de las relaciones personales y profesionales.

Las variables en investigación se correlacionan entre sí; porque una persona que posee conducta asertiva tendrá más recursos para hacer frente a las situaciones que llevan a niveles de estrés alto, en cuanto a los empleados que no poseen una conducta asertiva están más propensos de padecer estrés crónico, originado en su ambiente de trabajo. Estas variables suscitaran una relación interesante en el estudio por el hecho de que se persigue descubrir que existan una mayoría de casos con una conducta asertiva y que disminuyan los caso de estrés , pero si sucediera lo contrario significa que los empleados que laboran en las farmacias Brasil están sumergidas en un ambiente negativo por el motivo de vivir en un ambiente hostil el cual produce ansiedad y otros efectos que afectan la vida de las personas que le rodean al sujeto con un nivel de estrés negativo, Con base a esto planteamos la siguiente pregunta de investigación.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿El estrés laboral afectara negativamente en la conducta asertiva en las relaciones interpersonales entre los empleados administrativos de la Empresa Farmacias Brasil, ubicada en la ciudad de San Miguel durante el año 2013?

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existen factores determinantes que influyen en la pérdida del equilibrio de la persona en momento que atraviesa situaciones que provocan estrés abarcando el ámbito laboral e interpersonal con sus compañeros de trabajo. El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Por lo cual se considera de mucha importancia en nuestra investigación ya que por medio de los datos encontrados aumentaremos nuestros conocimientos y de lo cual permita realizar medidas de intervención psicológica, siendo este una problemática mundial y que se encuentra en todos los ámbitos las consecuencias que se presentan si esta situación de sobrecarga emocional y laboral no se trata puede repercutir en consecuencias graves en la persona afectando así su estabilidad emocional, física a su contexto familiar, social y laboral.

Los beneficios que esperamos aporte la investigación están la aportación y actualización de información, la cual será útil para estudios posteriores que se realicen, beneficiando a la población del sector laboral de Farmacias Brasil

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la prevalencia del estrés laboral y su correlación en la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, de la ciudad de san miguel, durante el año 2013

ESPECIFICOS

- Investigar si el estrés laboral Produce conductas negativa sen las relaciones interpersonales entre los empleados administrativos de la Farmacia Brasil durante el año 2013.

- Analizar si el estrés laboral no afecta la conducta asertiva en los empleados de la Farmacia Brasil durante el año 2013.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

ALCANCES

- La investigación permitió conocer las relaciones interpersonales las variables del estrés laboral, las relaciones interpersonales, en empleados de Farmacia Brasil del Departamento de San Miguel durante el año 2013.
- Los resultados de esta investigación se obtuvieron con éxito
- el logro de los objetivos y la comprobación de las hipótesis, a la vez dando origen a la formulación de nuevas hipótesis que en esta investigación sobre el Estrés Laboral y la conducta asertiva no fueron cubiertas en su totalidad.
- los datos que se presentan en este estudio servirán de referencia a las nuevas investigaciones que se realicen con estas variables estudiadas.

LIMITACIONES

- Poca disponibilidad de parte de las personas a colaborar con la investigación, debido a factores como: la ausencia del encargado/a de la farmacia en el momento de la visita, los turnos y horarios en movimiento de ventas, sin embargo, esto no impidió el logro de los objetivos de investigación.
- Algunos factores la aplicación de los instrumentos a los empleados de la farmacia son: la rotación de personal, la disponibilidad del tiempo y de un espacio adecuado para la aplicación de instrumentos.

CAPITULO

II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes del estrés.

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento. La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido: Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.) Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)

Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. El cual puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

2.1.2 Distintos enfoques en el estudio del estrés

Vamos a ver brevemente algunas cuestiones fundamentales que se estudian bajo el rótulo "estrés". Ello nos permitirá entender distintos puntos de vista a la hora de estudiar el estrés. El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores.

El estrés como estímulo: Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste. En esta línea se han llevado a cabo investigaciones sobre las relaciones entre cantidad de estrés y salud (por ejemplo, cuántos estresores han sufrido las personas que enferman)

El estrés como estímulo. Los pequeños contratiempos. En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (dailyhassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores. El estrés como estímulo: Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, polución, etc. El estrés como respuesta. Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de

¹ **Hans Hugo Bruno Selye** (nacido **Selye János**, [1907-1982](#)) fisiólogo y médico

Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

El estrés como interacción: En tercer y último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1986), que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas. Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando revaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio

que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas revaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

2.2 BASE TEORICA

2.2.1 Definiciones de Estrés laboral

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control

(²Banchs, González & Morera, 1997).

Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

² Peurifoy, 1993; **Cano** Vindel, 2002

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002). Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión. El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El [estrés laboral](#) es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad [física](#) o mental en el [desarrollo](#) de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la [economía](#) que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del [trabajo](#), este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la

participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

3

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en [el trabajo](#) es adecuada a la capacidad, [conocimiento](#) y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener [signos](#) estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad [bibliografía](#) en la que describe el estudio del [comportamiento](#) de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de [personalidad](#) y de esta forma se puede inferir acerca de la [actitud](#) o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de [conducta](#) y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del [ambiente](#) laboral.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias [estrategias](#) de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack

³ José M. PEIRÓ www.uv.es/uipot/CV_Peiro.htm
Catedrático de Psicología Social y de las Organizaciones
Facultad de Psicología. Universidad de Valencia

(1996, Los tipos de estrés laboral, existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico

Ambiente laboral inadecuado.

Sobrecarga de trabajo.

Alteración de ritmos biológicos.

4) Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su [empleo](#).

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

2.2.1.1 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

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

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral,1).

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de [naturaleza](#) externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

Factores intrínsecos al propio trabajo

Factores relacionados con las relaciones interpersonales

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional

Factores relacionados con la [estructura](#) y el [clima](#) organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la [organización](#), por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de [gerencia](#) en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado

estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

4

El Salvador actualmente se encuentra inmerso en una grave [crisis](#) económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque que existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el [TLC](#) y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza .

2.2.1.2 PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

La [exposición](#) a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).

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

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral según **(Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador)**: Tensión muscular, Dificultad para respirar, Efectos Fisiológicos, Efectos Cognitivos, Preocupación. **Dificultad para la toma de decisiones**

Sensación de confusión

⁴ González Cabanach (1998 citado en *Doval et. al, 2004*) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral

Efectos Motores:

Hablar rápido

Temblores

Tartamudeo

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

2.2.1.3 Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés

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

Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Esta comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente

estrés esta expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por [bacterias](#) o [virus](#) y esto es más grave en [sociedades](#) como la Salvadoreña, en donde el [medio ambiente](#) es vulnerable y se encuentra altamente contaminado.

Según (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 2), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes [grupos](#):

- Ulcera por Estrés
 - Estados de Shock
 - Neurosis Post Traumática
- *Enfermedades por Estrés Agudo.*
 - Dispepsia
 - Gastritis
 - Ansiedad
 - Accidentes
 - Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear [conciencia](#) en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome [atención](#) especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

2.2.1.4 Efectos del estrés laboral sobre la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto [precio](#) por su salud personal, pero también pagan un alto [costo la empresa](#) para la cual trabaja trayendo como consecuencia (Villalobos 1999, Efectos del estrés sobre [la organización](#)).

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

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

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

2.2.2 PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de (...) plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias (Santos, 2004, p. 19).

⁵ Para otros usos de este término, véase Ricardo **Villalobos** (desambiguación)

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo [acciones](#) necesarias para modificar los [procesos](#) causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos 1999, Efectos, manejo del estrés laboral, 1).

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con [valor](#) día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

2.2.2.1 Atención Individual del Problema

Los [programas](#) de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de [la educación](#) para la salud de los trabajadores. (Villalobos 1999, Atención individual del problema, 1).

Es muy importante que el departamento de [recursos](#) humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: [alimentación](#) adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas. (Villalobos 1999, Atención individual del problema, 3).

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

Medidas Organizacionales para solucionar el problema

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de [comunicación](#). (Villalobos 1999, Atención individual del problema, 3)

Una técnica que actualmente esta siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de [salud ocupacional](#) y [motivación](#) en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o [cambio](#) organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, p.71)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de [diálogo](#) para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su [plan](#) de acción para propiciar un [clima organizacional](#) adecuado motivar a los empleados de diferentes

formas tales como: dar [bonos](#) por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

2.2.2.2 Claves para Afrontar el Estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2004, Afrontamiento del estrés laboral, 5)

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2004, como enfrentarse al estrés laboral, presenta las siguientes claves para afrontar el Estres:

Contar con una buena forma física

Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados

Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles

Aprender [técnicas](#) de relajación

Fomentar el [pensamiento](#) positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por

períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

6

2.2.2.3 RETCAMBIO Y ESTRÉS LABORAL

El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre qué hacer para afrontar este problema.

Es por eso que frente a la interrogante anteriormente planteada surge una [luz](#) en medio de la oscuridad y esa luz es comenzar a guiar el camino para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva del Retcambio.

Santos (2006, p. 1) define Retcambio como un "mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres".

La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.

Es por eso que la aplicación del retcambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen distrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de [éxito](#) en el campo laboral.

⁶ [Esther Varas Doval](#) Colegio Oficial de *Psicólogos de Madrid* psicoterapeuta

2.2.3 Definición de conducta asertiva: Se define como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras, sino que manifiesta su convicción y defiende sus derechos. Algunos autores retoman la asertividad como aquella conducta que posibilita la disminución de la ansiedad. En tanto que Fensterheim y Baer (1976): definen al individuo asertivo como: "Aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que defiende sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento". Opinan además estos autores que las características básicas de la persona asertiva son: libertad de expresión, comunicación directa, adecuada, abierta y franca. Facilidad de comunicación con toda clase de personas. Su comportamiento es respetable y acepta sus limitaciones.

Wolpe (1977), define la conducta asertiva como: "La expresión adecuada dirigida a otras personas, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad." Albery y Emmons (1978), la definen como: "La conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros." Lazarus (1966), define la conducta asertiva como: "El aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos." Lange y Jakubowaki (1976), plantean que: "La aserción implica defender los derechos y expresar pensamientos y creencias en forma honesta, directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás. La base de la aserción es la comunicación mutua, dar y recibir respeto". Al respecto la persona no asertiva muestra una falta de respeto por sus propias necesidades, y su meta es aplacar, pacificar y evadir conflictos. Mac Donald (1978), define la asertividad como: "La expresión abierta de las sugerencias (por medio de palabras y acciones) de una manera tal que haga que los otros lo tomen en cuenta." Rimm y Master (1980) definen la conducta asertiva como: "La conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente expresión de sentimientos." Libet y Lewishon (1973), definen la asertividad como: "Una capacidad compleja de

emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas."

Los siguientes autores retoman la asertividad como la habilidad de expresar los sentimientos. Rich y Schroeder (1976), definen la conducta asertiva como: "La habilidad de buscar y mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos. Cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluye al castigo". Según Carrobles (1979) la asertividad: "Es la habilidad de exponer en un momento determinado (personal o social), de manera apropiada y directa, creencias y sensaciones tanto positivas como negativas."

Alberti y otros (1977) definen la asertividad así: "Es el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos y actitudes, deseos, opiniones y derechos de otras personas". Walter Riso (1988) define la conducta asertiva como: "Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta." Las diferentes definiciones de la conducta asertiva no se ven afectadas directamente por la clase de respuesta. Hay acuerdo en considerar que el concepto de asertividad es multidimensional y puede incluir un rango alto de respuestas.

2.2.4 Componentes de la conducta asertiva.

Puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como contenido verbal: duración de la conversación, contacto visual, sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación. Se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se le da un mayor valor a los aspectos verbales (Roman y Bellack, 1980; Conger y Mc Fall, 1981; Trown, 1980). Las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas; motora verbal y no verbal.

Conducta motora verbal: La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes: en primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición, afecto o requerimiento. En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos). El sistema de procesamiento cognitivo (imágenes, pensamientos; es el resultado o conclusión de una serie de pasos previos en el procesamiento de la información donde interactúan varios factores) al igual que el sistema de procesamiento autonómico, (tiene como función principal preparar el organismo para una acción eficiente, la cual involucra las respuestas fisiológicas inervadas principalmente al sistema nervioso autónomo que a su vez activan el sistema motor) pueden distorsionar la entonación, disminuir sustancialmente el volumen de voz, incluso inhibir totalmente el contenido. Conducta motora no verbal: Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación

2.2.4 Conducta asertiva, agresiva y pasiva

Conducta Asertiva: Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos así como las necesidades de las otras personas. El individuo tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de las expresiones de sus sentimientos.

Conducta agresiva: Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas.

Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades.

La conducta agresiva refleja a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una

expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. No obstante, pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contra agresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contra agresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

Conducta Pasiva: Trascusión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan de tal modo no hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación, puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.

Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas. Después de varias situaciones en las que un individuo ha sido no asertivo, es probable que termine por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables; es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.

Respuestas asertivas y ventajas

La conducta asertiva se define como: "La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento". Está en el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son; la pasividad y la agresividad. Situados en el vértice de la pasividad en el que se evita decir o pedir lo que se quiere, en la agresividad se hace de forma tan violenta que se descalifica la persona así misma. (García Higuera, 2007)

Emplear la conducta asertiva es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas. El elemento básico de la conducta asertiva consiste en atreverse a mostrar los deseos de forma amable, franca. Pero el punto fundamental consiste en lanzarse y atreverse.

7

2.2.5 Principios y derechos básicos de la conducta asertiva

Según Hernández (2003), "Una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día". La conducta asertiva es una capacidad de decir sin miedo lo que se siente teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en el suceso. La conducta asertiva es una forma de expresar nuestros derechos antes los demás: el derecho a expresar las ideas y emociones. El derecho a usar nuestro tiempo, cuerpo y dinero como queramos. El derecho a decidir cuándo si podemos o no ayudar a alguien. El derecho a preguntar y pedir ayuda cuando lo consideremos necesario. Derecho a cambiar de ideas,

⁷ **García Higuera** Dr. José Antonio Psicoterapeutas.com. Madrid España

pensamientos y formas de actuar. Derecho a dejar de sentirnos inferiores y comenzar a lograr el éxito. Estos son algunos de los derechos que se deben mostrar a nuestros semejantes al comportarnos asertivamente, no olvidando ante todo el derecho a elegir nuestros propios caminos.

Morera y Franco (2004) son de opinión que "La conducta asertiva es, actualmente, una "técnica" comunicativa que permite, a partir del receptor hacia nosotros mismos, incidir en la modificación de la conducta de los demás". La conducta asertiva nos ayuda también a tener la capacidad de pedir o más bien negociar de forma correcta con los que nos rodean, negociación basada en lo que deseamos transmitir de forma correcta y respetuosa sin necesidad de ser tímido o agresivo a la hora de hablar. Es entonces una técnica para comunicar y a su vez modificar la conducta y la manera de pensar de otros a través de la negociación de forma asertiva. Por tanto la persona que aborda una situación de forma asertiva tiene más posibilidades de lograr una solución satisfactoria, no solo para ella, sino para los que intervienen.

8

2.2.6 La conducta asertiva en la vida laboral

La influencia de la conducta asertiva sobre el desempeño laboral del individuo; la vida laboral es una compleja maraña de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, desde la relación con los subordinados, los compañeros de equipos de trabajo, los jefes y hasta los clientes, se crea un espiral de relaciones sociales en el cual el individuo está expuesto a diferentes retos, dependiendo de su labor, grado social, posición o desempeño en su área de trabajo.

Ser asertivo laboralmente es algo que da ventaja a ciertos individuos sobre los otros que no lo son, el simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas

⁸ "Estrés Y Psicopatología En Población Normal (Morera y. González)

(como un aumento, o ascenso), da ventaja en la vida laboral; pero no solo se trata de pedir para sí mismos también, el hecho de saber decir sí o no, tanto a nuestros compañero, jefes o clientes es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana. La experiencia laboral es importante en cierta medida para adquirir la confianza para enfrentar los retos laborales, pero ante todo las bases que se adquieren desde nuestra formación son aún más determinantes en nuestro desempeño no solo personal sino laboralmente hablando.

Si un individuo posee una conducta asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles su duda o los problemas de su sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo asimismo sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales. A su vez un individuo asertivo sabe cuándo y como dirigirse a sus subordinados, manteniendo el debido respeto hacia ellos y sabiendo guiarlos, entenderlos y asimilando sus ideas, propuestas y errores, para el bien de la empresa, lo cual lo convertirá en un buen líder no usando la timidez con sus superiores, ni la agresividad con sus subordinados, más bien tratarlos todos con la misma conducta asertiva, guardando el respeto y la iniciativa en cada situación. No se debe confundir la conducta asertiva con la estafa ni con el engaño, pasar sobre otros para conseguir los propios objetivos, no tiene nada que ver con la conducta asertiva, usar métodos mezquinos contra aquellos que no se pueden defender jamás terminara en nada bueno y menos en el ambiente laboral. La falta de conducta asertiva en la vida laboral influye de una manera muy significativa, como el hecho de nunca recibir un aumento, o un reconocimiento, hasta perder la confianza de los superiores o demás compañeros de trabajo, debido a la indecisión y equivocados juicios y conducta laboral. Además la astucia es un factor determinante en el ambiente laboral, entendiéndose por astucia, las tácticas más inteligentes para aplicar la conducta asertiva de la mejor manera y en el momento justo.

2.2.6 Evolución de la falta de la conducta asertiva

La conducta asertiva evoluciona, su raíz es la interacción y la experiencia a través de formación social de cada individuo, que debilitan o refuerzan tanto su confianza como su autoestima a lo largo de su existencia. Desde la infancia se definen los rasgos que más adelante nos distinguirán de otros individuos, como el carácter, personalidad, ideales, creencias, miedos, defectos, todo esta mezcla de características están entrelazadas formando lo que se conoce como un ser humano, cada pensamiento de cualquier persona tiene un fundamento y se basa en todas estas características, la idea de ser o no ser capaz de algo también está fundamentado en ellas, por lo cual tanto la autoestima, la confianza y por ende la conducta asertiva depende de lo mismo. La falta de conducta asertiva, por tanto, es parte de la decadencia o debilidad de las características básicas del carácter, pero también la falta de un ideal o meta, generan pérdida de autoestima y conducta asertiva. Si no se tienen bases como ideales o metas el carácter es débil, pues estos alicientes abonan la confianza en las personas para lograr los objetivos, para cumplir con nuestra ideología generando una conducta asertiva respecto a los propósitos; significa en si decir de frente y sin temor en que se cree y hacia donde se desea ir, sin que nadie más interfiera, esto no es más que demostrar nuestros derechos como seres pensantes a través de la conducta asertiva.

Muchos son los factores que afectan la falta de conducta asertiva, pero los más importantes son: falta de carácter, no tener metas ni objetivos. Falta de confianza en nuestras habilidades, depender siempre de otros, no tener fuerza para expresar nuestros derechos, no aceptar que nos podemos equivocar falta de creencias e ideologías, poca astucia para afrontar los retos, ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados.

2.2.7 ANSIEDAD

Definición

El término ansiedad proviene del latín “anxietas”, congoja o aflicción. “Consiste en un estado de malestar psicofísico caracterizado por una sensación de inquietud, intranquilidad, inseguridad o desosiego ante lo que se vivencia como una amenaza inminente y de causa indefinida”. Angustias, así como "angor", "angina", provienen de una misma raíz griega o latina, y significan constricción, sofocación, estrechez u opresión, y se refieren indudablemente a la sensación de opresión precordial y epigástrica con desasosiego que la caracteriza. La angustia es una manifestación emocional caracterizada por un temor a lo desconocido o a lo amenazante. Este temor se contrapone al miedo, que es un temor a algo concreto y definido (objeto o situación). Según su origen, la angustia puede presentarse de diferentes maneras. Existe una angustia que puede ser considerada normal, pues aparece frente a diversos estímulos estresantes, que implican una amenaza real e imponen un desafío. Si, por el contrario, la valoración de una amenaza es errónea o distorsionada o el estímulo es imaginario, se genera una angustia que tiende a persistir, transformándose en anormal o patológica. Es decir que, la angustia normal se basa en preocupaciones presentes o del futuro inmediato y desaparece al resolver los problemas la angustia patológica, antes llamada neurótica, es de medida y persistente, planeando un futuro incierto o amenazante y va restringiendo la autonomía y desarrollo personal de quien la sufre.

El existencialismo hizo profundos análisis filosóficos acerca de la denominada angustia existencial, que tiene su origen en el conflicto existencial del hombre frente a su ubicación en el mundo y a su plenitud. Lang (2002), define la ansiedad es una respuesta emocional que da el sujeto ante situaciones que percibe o interpreta como amenazas o peligros. Beck (1985), se refiere que es la percepción del individuo a nivel incorrecto, estando basada en falsas premisas. Kiriadou y Sutcliffe (1987) "una respuesta del con efectos negativos (tales como cólera, ansiedad, depresión) acompañada de cambios fisiológicos potencialmente

patógenos (descargas hormonales, incremento de la tasa cardiaca). Lazarus (1976). La ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarlos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente. (Citado en Villarroel, 2005)

En la actualidad, miles de personas viven en silencio el problema de la ansiedad: por desconocimiento, vergüenza o temor. Enfermedad que se podría equiparar al estrés, pero que goza de una menor difusión y reconocimiento con el consecuente aislamiento de los que la padecen. Ansiedad, palabra usual en nuestro vocabulario cotidiano, que puede convertirse en un grave problema para algunos. Este problema, si es detectado, cosa que muchas veces no ocurre, puede resultar en muchos casos de fácil solución, aportando una gran mejora en calidad de vida en el individuo que la padecía. (Citado en García Higuera, 2007)

9

La ansiedad es una emoción que nos surge en situaciones de amenaza o peligro. (Miedo, fobia, angustia, tensión, preocupación.) Ante una situación determinada, importante. Que nos requiere una respuesta, se da una activación general y simultáneamente hacemos dos evaluaciones, una sobre la situación que ha aparecido y otra sobre nuestras capacidades para afrontarla. De acuerdo con esas evaluaciones nos preparamos para actuar de determinada forma y esa preparación es lo que nos genera la emoción. La activación es común a todas las emociones, la evaluación que hacemos de la situación y de nuestras fuerzas nos produce la emoción específica. La ansiedad es una respuesta de nuestro cuerpo para prepararnos para la lucha o para la huida ante una amenaza o un peligro. Cuando tenemos que huir de algo que nos amenaza o luchar contra algo que creemos que nos ataca, necesitamos respuestas potentes e inmediatas. Es

⁹ Se ha utilizado en diversos estudios (Oramas y otros, 1998, 2001, 2002, Petidier

entonces cuando las emociones nos ayudan, surgen como respuestas automáticas, para prepararnos a la acción. La angustia, la ansiedad o el miedo nos preparan para una huida rápida y efectiva; la ira nos prepara para el ataque demoledor. Esta preparación puede dar lugar a diferentes emociones que son muy similares: angustia, miedo, inquietud, tensión, preocupación.

Ansiedad Rasgo-Estado.

En parte de la literatura sobre ansiedad (Sandín, y Chorot, 1995; Spielberger y Guerrero, 1975), hay acuerdo en que la misma puede presentarse como una reacción temporal o como una condición más o menos estable en forma de predisposición. “Ansiedad-Rasgo se refiere a las diferencias individuales, relativamente estables, en la propensión a la ansiedad, es decir, a las diferencias entre las personas en la tendencia a responder a situaciones percibidas como amenazantes con elevaciones en la intensidad de la ansiedad-estado”.

”La Ansiedad-Estado es conceptualizada como una condición o estado emocional transitorio del organismo humano, que se caracteriza por sentimientos de tensión y aprensión subjetivos conscientemente percibidos, y por un aumento de la actividad del sistema nervioso autónomo. Los estados de ansiedad pueden variar en intensidad y fluctuar a través del tiempo” (Según Spielberger, y Guerrero, 1975).

2.2.8.1 Componentes de la ansiedad.

Activación fisiológica. Hemos visto que un componente fundamental de las emociones es la activación fisiológica. Hay teorías que afirman que la activación depende del objetivo concreto de esa emoción, es decir, sería diferente para la tristeza que para la ira o la ansiedad, pero aún no se ha podido demostrar. Los problemas con la ansiedad surgen asociados a dos reacciones: cuando la respuesta se hace crónica y cuando no se acepta la ansiedad y se intenta controlar y eliminar. Es cuando aparecen la mayor parte de los trastornos psicológicos de ansiedad. Las reacciones que se asocian a la lucha o la huida cuando luchamos o huimos, lo podemos hacer de dos forma completamente distintas, pueden ser personas activas y atacar o pueden esconderse y soportar el ataque. El componente conductual: es el más importante, la mejor aplicación de la ansiedad consiste en solucionar el problema o huir y evitarlo de forma efectiva. Cuando esto tarda o no es posible es cuando surgen problemas. Ya se han mencionado las conductas asociadas a las reacciones a la ansiedad crónica se han incluido reacciones conductuales que conducen a agravar el problema en lugar de solucionarlo. Otras conductas problemáticas para no aceptar la sensación de ansiedad. Comer demasiado, Tomar ansiolíticos, sin enfrentarse, ver TV para no pensar.

2.2.8.2 Evolución de la ansiedad.

Los trastornos de ansiedad pueden ser provocados por múltiples causas. En general, se trata de enfermedades relacionadas frecuentemente con experiencias vividas, normalmente traumáticas, que han quedado grabadas en el interior de las personas. Estimulo externo. A través de órganos de los sentidos, la mente con sus pensamientos y sentimientos, llega la información al hipotálamo sin identificar y al córtex cerebral donde se codifica y la información se identifica. Si la información no produce ansiedad, no hay experiencias negativizadas, no afecta al cuerpo físico y genera pensamientos y sentimientos positivos con un mayor o

menor grado de ilusión y/o motivación por aprendizajes previos al entorno y pasado del individuo.

Si en la información identificada hay registrado un aprendizaje emocional negativo, la respuesta al hipotálamo es la identificación del estímulo con alarma, importancia, ansiedad. Del hipotálamo esta alarma irá canalizada al órgano diana que considere más vulnerable como defensa o al pensamiento y/o sentimiento por aprendizajes previos al entorno y pasado del individuo. Los órganos diana: somatizaciones en general, piel, aparato locomotor, circulatorio, sistema nervioso, piel, digestivo. Los pensamientos y sentimientos negativos se reflejan en angustia a una situación concreta (ascensor), angustia generalizada (en varias situaciones de la vida cotidiana: estacionar un coche, llegar tarde), depresiones, obsesiones, histerias, alteraciones, exageraciones de la realidad, hipocondríacos.}

Síntomas de la ansiedad

Los síntomas que siente las personas que sufren de trastornos de ansiedad son muy diversos: desde náuseas, vómitos y otras alteraciones en el sistema digestivo, hasta palpitaciones, dolores en el pecho, mareos, vértigos, sofocos o sensación de asfixia, por ejemplo. Dependerá, en gran medida, de cada persona.

Como combatir la ansiedad, Existen diferentes tratamientos para la ansiedad, dependiendo de la persona, el tipo de ansiedad padecido y su grado. La terapia incluye, frecuentemente, medicamentos que ayudan a mitigar los síntomas y formas específicas de psicoterapia, como técnicas de relajación y respiración, que nos ayuden a enfrentarnos a la ansiedad. (García Higuera, 2007)

10

2.2.9 Enfoques teóricos sobre la etiología de la ansiedad.

A continuación se mencionaran algunos enfoques sobre la ansiedad: La ansiedad es la activación del sistema nervioso, consecuente con estímulos externos o como resultado de un trastorno endógeno de las estructuras o de la función

¹⁰ [Sigmund Freud](#) neurosis de ansiedad" e identificó dos formas de ansiedad

cerebral. La activación se traduce como síntomas periféricos derivados del sistema nervioso vegetativo (aumento del tono simpático) y del sistema endocrino (hormonas suprarrenales), que dan los síntomas de la ansiedad. Por otro lado, los síntomas en estimulación del sistema límbico y de la corteza cerebral que se traducirán en síntomas psicológicos de ansiedad.

Teoría Psicodinámica. El creador es Freud. Dijo que la angustia es más un proceso biológico (fisiológico) insatisfecho (respuesta del organismo ante la sobreexcitación derivada del impulso sexual (libido) para posteriormente llegar a otra interpretación en donde la angustia sería la señal peligrosa en situaciones de alarma. Según esta teoría, la angustia procede de la lucha del individuo entre el rigor del súper yo y de los instintos prohibidos (ello) donde los estímulos instintivos inaceptables para el sujeto desencadenarían un estado de ansiedad.

Teoría Conductista. El conductismo se basa en que todas las conductas son aprendidas y en algún momento de la vida se asocian a estímulos favorables o desfavorables adoptando así una connotación que va a mantenerse posteriormente. Según esta teoría, la ansiedad es el resultado de un proceso condicionado de modo que los sujetos que la padecen han aprendido erróneamente a asociar estímulos en un principio neutros, con acontecimientos vividos como traumáticos y por tanto amenazantes, de manera que cada vez que se produce contacto con dichos estímulos se desencadena la angustia asociada a la amenaza.

Teoría Cognitivista. Considera la ansiedad como resultado de "cogniciones" patológicas. Se puede decir que el individuo "etiqueta" mentalmente la situación y la afronta con un estilo y conducta determinados. Por ejemplo, cualquier persona puede tener una sensación física molesta en un momento determinado, si bien la mayoría de nosotros no concedemos ningún significado a esta experiencia. No obstante existen personas que interpretan ello como una señal de alarma y una amenaza para su salud física o psíquica lo cual provoca una respuesta neurofisiológica desencadenando así la ansiedad

2.2.10 Ansiedad y estrés

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante.

2.3 RELACIONES HUMANAS

Es el nombre dado al conjunto de [interacciones](#) que se da en los [individuos](#) de una [sociedad](#), la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etc.

Clasificación de las relaciones humanas

Relaciones primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas

Relaciones secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

la comunicación es la base de nuestra sociedad sin ella no podría haber progreso en ningunas de las áreas de la vida cotidiana

Valores dentro de las relaciones Humanas:

Es un tema muy importante y también muy relacionado con la psicología. Estamos viviendo una época donde los valores humanos están siendo menospreciados, y ahora cualquier persona que hable sobre valores, la gente por lo general la considera anticuada o pasada de moda.

Ahora los valores los estamos adoptando a nuestra nueva forma de vivir y a esta sociedad cada día más libera lista, hoy en día lo que está de moda, son aquellos valores que nos permitan ser libres, y que nos ayuden a evadir responsabilidades.

Muy probablemente la sociedad y la gente no se dan cuenta que definitivamente los valores “no pueden pasar de moda” y mucho menos se pueden quedar “guardados en el baúl de los recuerdos”, nuestros valores jamás debieron quedarse enterrados, fueron muy importantes en la vida de nuestros abuelos y en la de nuestros padres, también lo deberían de ser para la nuevas generaciones, estos valores a los que me refiero a ellos les dieron una vida ejemplar, llena de respeto, sinceridad, buen comportamiento, amor, sabiduría, generosidad, haciendo una pequeña reflexión puedo decir que tal vez estos no hubieran pasado de moda, nos hubieran y es más nos seguirían evitando conflictos sociales como guerras, hambre, avaricia, prostitución, enriquecimiento ilícito, tantas y tantas cosas que seguramente han surgido por el poco o nulo conocimiento de los grandiosos valores.

Se permite mediante las relaciones humanas:

Permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos. Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad. Importancia de las Relaciones Humanas, Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. Debido también, a que el hombre no es autosuficiente, precisa de los demás para obtener abrigo, alimento, protección. Para que una sociedad pueda funcionar, sus componentes deben interrelacionarse y concentrarse en las tareas para las que cada uno es más apto

2.3.1 Factores Negativos Que Impiden Las Relaciones Humanas:

- **No controlar las Emociones Desagradables;** Es cuando mostramos mal humor, odio etc.
- **Agresión;** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.
- **Fijación;** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado
- **Terquedad;** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas
- **Represión;** Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos
- **Aislamiento;** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa

- **Fantasías;** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- **Sentimiento de Superioridad o Inferioridad;** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

11

Condiciones de las Relaciones Humanas:

- **Apertura:** Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás y los nuestros debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores etc. mantener nuestra opinión frente a las divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.

- **Sensibilidad:**

Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.

- **Sociabilidad:**

Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

- **Respeto a Autoridad:**

Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad, status de las personas en la organización de la que formamos parte y comprender el impacto que dicha jerarquía tiene sobre el comportamiento humano, incluido el nuestro.

¹¹ **Kiriadou Y Sutcliffe** L. (1987) El impacto de los trastornos de ansiedad.

- **Adaptación:**

Prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma la empresa ante determinadas situaciones.

- **Objetividad:**

Comprender que mantener relaciones humanas no tienen nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.

2.3.2 TIPOS DE RELACIONES HUMANAS: Primarias y secundarias

Primarias:

Son aquellas en la que se trata a la persona por la persona misma, no por su función o porque nos preste un servicio determinado.

Las relaciones de una pareja.

Las relaciones con la familia.

Secundarias:

Son aquellas que se dan en función de obtener una utilidad.

-Las relaciones paciente-doctor

-empleado - cliente.

-Maestro-alumno

Las relaciones humanas pueden ser:

Relaciones humanas agradables.

Relaciones humanas desagradables.

Relaciones humanas indiferentes.

2.3.3 RELACIONES INTERPERSONALES

Una relación interpersonal es una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios, y las iglesias, etc. Pueden ser reguladas por ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en su conjunto.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie.

Por eso, los psicólogos insisten con la educación emocional para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

En la actualidad, con el desarrollo de la tecnología, la sociedad tiende a la despersonalización, con relaciones virtuales. En este sentido, las relaciones interpersonales han perdido buena parte del contacto personal y han pasado a estar mediatizadas. Las computadoras conectadas a Internet y los teléfonos

móviles, por ejemplo, han reemplazado a la comunicación interpersonal presencial o cara a cara.

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas, 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

En los últimos años los psicólogos sociales han empezado a centrarse en el amor y en las relaciones íntimas (Hatfield y Rapson, 1993) y también en la representación cognitiva de las relaciones sociales. Dada la importancia que la mayoría de gente otorga a la familia, la amistad, el amor y al matrimonio, podría parecer una meta decisiva de los científicos de la conducta para aprender tanto como sea posible sobre el éxito y el fracaso personal.

¹² Libro de Simposios del III Congreso Nacional de Psicología Social (pp. HATFIELD, E. y RAPSON, R. L. (1993

CAPITULO
III
DEFINICION Y
OPERACIONALIZACION
DE VARIABLES

3.1 SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hi: El estrés Laboral afecta significativamente la conducta asertiva entre los empleados de Farmacias Brasil del Departamento de San Miguel durante el año 2013.

Ho: Los niveles de estrés laboral afectan las relaciones interpersonales entre los empleados de Farmacias Brasil del Departamento de San Miguel durante el año 2013.

3.2 HIPÓTESIS NULA

El estrés Laboral no afecta significativamente la conducta asertiva entre los empleados de Farmacias Brasil del Departamento de San Miguel durante el año 2013.

3.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES

Variable independiente

Estrés laboral: es un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Cano (2002)

Conducta asertiva es una conducta de las personas, un comportamiento. Es también una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p>V.I: Estrés laboral</p>	<p>Es un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.</p>	<p>El estrés laboral es una situación en la cual las personas pierden el equilibrio emocional conllevando a mantener malas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo de una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - exigencias en el trabajo. -falta de incentivos laborales. - falta de cumplimiento de prestaciones vacacionales.
<p>V.D:</p>	<p>Es una conducta de las personas, un comportamiento. Es también una forma de expresión consciente, congruente, clara,</p>	<p>La conducta asertiva es muy importante dentro del ámbito personal ya que ayuda a mantener en armonía los</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción emocional. - sociabilidad -Buen estado de ánimo.

<p>conducta asertiva</p>	<p>directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.</p>	<p>empleados de una empresa expresando sus diferentes puntos de vista sin violentar los derechos de sus compañeros o personas cercanas.</p>	<p>- alegre - cordial - practica de valores.</p>
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

CAPITULO

IV

METODOLOGIA

4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación por racimo, que se utilizó para llevar a cabo el plan de trabajo fue de tipo descriptiva, orientada a conocer el nivel de estrés en empleados activos de la farmacia Brasilde la ciudad de San Miguel, del año 2013, primeramente se seleccionaran las variables las cuales son: Estrés laboral y la segunda que es la conducta asertiva en empelados de la farmacia Brasil quienes son participes principales de la investigación.

Así mismo se eligió la empresa anteriormente mencionada y la población con la que se pretende trabajar es decir con los empleados en las aéreas laborales tales como: Jefes de Sala, dependientes de farmacia, cajeros con el objetivo de conocer la interacción laboral entre si, seguidamente se procederá a aplicar los respectivos instrumentos que evaluarán las variables planteadas, los cuales serán aplicados a los empleados de la farmacia, eso nos permitirá conocer atreves de los resultados de la prevalencia de estrés en la conducta asertiva.

El instrumento también se aplicara en la prueba piloto a una población con las mismas características similares, para mayor validez y confiabilidad de los instrumentos

4. 2 DISEÑO DE INVESTIGACION

Se utilizó el diseño de grupo único, ya que solamente se necesitó a un solo grupo de personas con las mismas características, a las cuales se les aplico el instrumento para poder conocer la prevalencia del estrés laboral y como afecta en la conducta asertiva a los empleados de la farmacia Brasil, del departamento de san miguel.

4. 3 TIPO DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo Descriptiva, pues es aquella en la que se recogen y analizan datos cualitativos sobre variables. Tomando en cuenta específicamente un tipo de esta, como es la descriptiva, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

4. 4 POBLACION Y MUESTRA

Población:

El grupo de participantes fueron empleados de la empresa Farmacias Brasil, ubicadas Av. Cacahuatique colonia chaparras tique, en la Ciudad de San Miguel, ya que cuenta con un número de 82 empleados dividido en 16 salas. De los cuales se tomo una muestra de 8 sucursales, comprendida en 63 empleados de diferentes áreas. En las cuales nos dividimos en la aplicación de instrumentos para avanzar en nuestra investigación.

CUADRO REPRESENTATIVO DE LA MUESTRA

SUCURSALES	SEXO		EDAD
	M	F	
B-2	3	5	18-36 años
B-4	1	7	25-38 años
B-7	3	5	21-28 años
B-9	-----	8	21-35 años
B-15	4	4	25-33 años
B-16	-----	8	23-39 años
B-20	2	5	20-38 años
B-23	2	6	24-39 años

Muestreo por Racimo

Se trabajara con 63 empleados (ver anexo) obtenidos del universo poblacional de 82 sujetos (ver anexo), que son empleados de la empresa los cuales se seleccionaron atreves de la aplicación del instrumento probabilístico por racimo, utilizando el listado de los empleados de la farmacia Brasil de la ciudad de San Miguel durante el año 2013.

Para llevar a cabo nuestra investigación descriptiva, se tomara como base la muestra significativa de acuerdo al universo poblacional de los empleados, que laboran en la empresa, se eligieron 8 salas tomando de ellas 6 empleados a los cuales se le aplacaron los instrumentos para analizar el clima laboral.

La muestra poblacional que participara se obtuvoatreves de la siguiente fórmulaestadística:

$$N = \frac{(2)^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(E)^2 \cdot (N-1) + 2^2 p \cdot q}$$

SIMBOLOGIA DE LA FORMULA

$$N= 82$$

$$Z=1.96 \text{ (coeficiente de confianza)}$$

$$e=0.05 \text{ (5\% error muestra)}$$

$$p= 0.5 \text{ (50\% probabilidad de que no ocurra el evento)}$$

$$q= 0.5 \text{ (50\% probabilidad de que no ocurra el evento)}$$

Aplicación de la fórmula para obtener la muestra

$$(2)^2 \cdot p \cdot q \cdot N$$

$$N= \underline{\hspace{15em}}$$

$$(E)^2 \cdot (N-1) + 2^2 p \cdot q$$

$$(1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 82$$

$$n = \frac{\quad}{\quad} \quad \quad \quad \mathbf{\underline{63}}$$

$$(0.05)^2 \cdot (82-1) + (2)^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5 \quad \quad \quad 1.12$$

$n = 63$
Empleados

4.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS

Entrevista sobre estrés laboral:

El instrumento que se utilizó para la recopilación de información, sobre la problemática observada fue una entrevista, cuyo fin es indagar los aspectos que generan algún cambio de conducta en ellos y su correlación con la relaciones interpersonales, el instrumento consta de el encabezado en el cual llevara el nombre en este caso los identificaremos por numerología, edad, cargo con 9 preguntas abiertas para que los sujetos se expresen libremente lo que sienten y puedan identificar por ellos mismo las posibles causales de su problema, el instrumento está compuesto por dos páginas cuatro preguntas en la primer hoja y luego 5 ítems en la segunda hoja, en su encabezado está escrito el nombre de la entrevista la cual es sobre el estrés laboral.

Guía de Observación:

El segundo instrumento que se utilizo fue una guía de observación, la cual sirvió de gran ayuda, justamente en el proceso de la entrevista, cuando los sujetos entrevistados llenaban su entrevista, un compañero del grupo le aplicaba esta guía de observación, en su entorno natural de trabajo.

La guía esta encabezada por la fecha en que se paso, la hora de inicio, y por consecuente la hora de finalización por cada persona encuestada, también tiene el nombre de observador, justamente está compuesta por 6 preguntas, las cuales evalúa la conducta del sujeto entrevistado, cada respuesta tiene 3 opciones de respuestas: si ___ no ___ A veces_ .

CAPITULO

V

ANALISIS E

INTERPERTACION

DE RESULTADOS

TABLA DE DATOS DE LA POBLACION ENTREVISTADA

N.	NOMBRE EMPLEADO	SUC
1	MARIA ANTONIA PEREZ GONZALEZ	B2
2	TULIO MARVIN CASTRO	B2
3	IMELDA MARISELA RIVERA	B2
4	ELMA LISSETTE LAZO MENDEZ	B2
5	SILVIA ELIZABETH CRUZ GIRON	B2
6	JUAN BAUTISTA GUEVARA LOPEZ	B2
7	JULIO ALBERTO DIAZ	B2
8	IRIS MARITZA GARCIA HERRERA	B2
9	MARIA GLADIS ELIZABETH GALDAMEZ LEMUZ	B7
10	ANA AUXILIADORA HERNANDEZ GARCIA	B7
11	FREDY EDENILSON QUINTANILLA	B7
12	MANUEL DE JESUS SOLANO SORIANO	B7
13	MODESTO VASQUEZ MEJIA	B7
14	MIRNA ELENA FUENTES ESCOBAR	B7
15	KARINA ARACELY MARTINEZ APARICIO	B7
16	ALEJANDRA MARIA MENDOZA	B7
17	LILIAN ERNESTINA CASTELLON RAMIREZ	B9
18	NORMA YESENIA ARBAIZA DE HERNANDEZ	B9
19	LUDY YASMINA ROSALES FLORES	B9
20	WINI MAYRA REYES HENRIQUEZ	B9
21	ROXANA YAMILETH CHACON MARTINEZ	B9
22	TERESA DE JESUS CASTELLON CHICAS	B9
23	ROSA MERCEDES ARGUETA DEL CID	B9
24	MARIANA GUADALUPE CHICAS GRANADOS	B9
25	MARIO MARTINEZ PEREZ	B15
26	XIOMARA YESENIA REYES ARGUETA	B15
27	CLAUDIA CRISTABEL CERRATO MARTINEZ	B15
28	MIXI YANETH REYES ARGUETA	B15
29	YURI XIOMARA DIAZ MARTINEZ	B15
30	MARCOS ANTONIO LEON HERNANDEZ	B15
31	NELSON MAURICIO ARGUETA GOMEZ	B15
32	HILARIO ALCIDES MARTINEZ AMAYA	B15

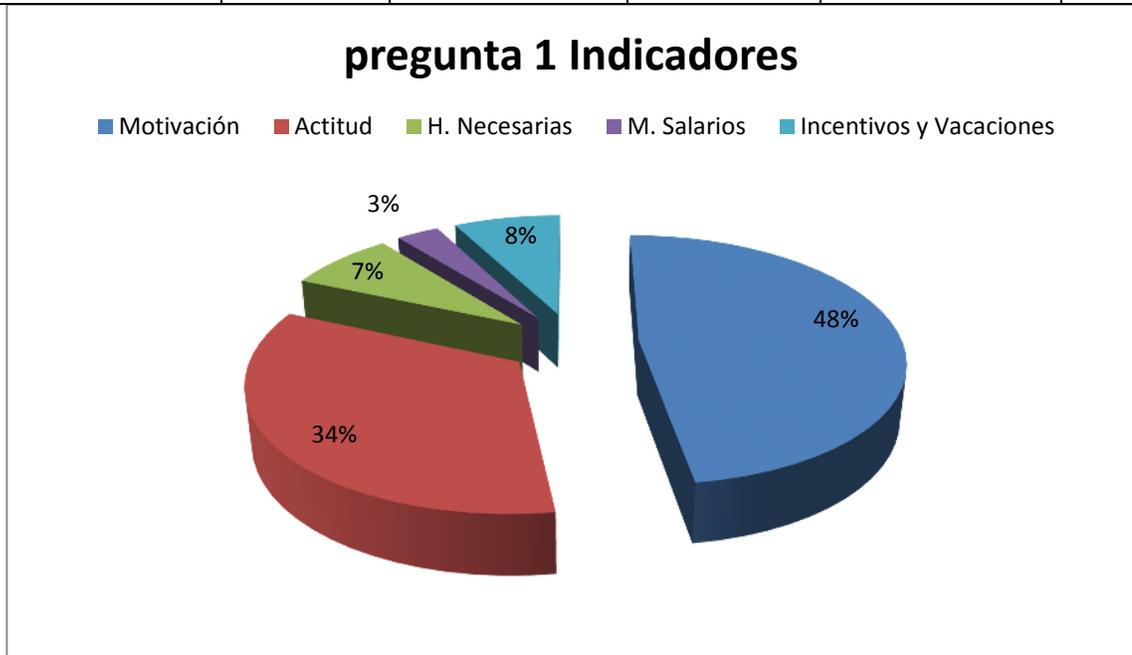
33	FATIMA ILIANA GOMEZ MARQUEZ	B16
34	GLADIS ANTONIA FUENTES REYES	B16
35	DINORA DEL CARMEN PARADA VILLALOBOS	B16
36	YANCI ARELY ORTIZ ARGUETA	B16
37	TERESA DE JESUS MARTINEZ DIAZ	B16
38	MARIA JOSE POLIO DE PRIVADO	B16
39	SARA GUADALUPE CRUZ MOLINA	B16
40	REINA LISSETTE FLORES OCHOA	B16
41	RENAN DAGOBERTO MARTINEZ SORTO	B20
42	SADI NOEL RUIZ MARTINEZ	B20
43	ALBA CRISTINA MARQUEZ ARGUETA	B20
44	CESAR AMILCAR MARTINEZ GONZALEZ	B20
45	MARISELA BEATRIZ CAMPOS GARCIA	B20
46	ROSA CANDIDA OCHOA PORTILLO	B20
47	JENNY MARGARITA HERNANDEZ VASQUEZ	B20
48	VANESSA ELIZABETH FLORES HERNANDEZ	B23
49	DOLORES SIOMARA GUEVARA CAMPOS DE FLORES	B23
50	MAIRA MARLENE SARAVIA GANUZA DE ROMERO	B23
51	CELIA GUADALUPE TORRES	B23
52	DORIS MARITZA VILLALOBOS DE LOPEZ	B23
53	KATHERINE STHEFANI MURILLO ALVARADO	B23
54	RICARDO JOSE CASTRO RODRIGUEZ	B23
55	JOSE EMILIO VALENCIA ROSALES	B23
56	AMALIA JOSE RUIS	B23
57	DILMA FUENTES LOPEZ	B23
58	AMILCAR ALFREDO MORENO FLORES	B23
59	JUAN CARLOS BENITEZ ALVAREZ	B23
60	JOSE LUIS CASTILLO POLIO	B23
61	MANUEL DE LOS ANGELES ROMERO	B23
62	MIGUEL ANGEL DE LA O	B23
63	CARLOS ALFREDO MENA	B23

Cuadro de frecuencia General

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
¿Qué necesita usted para realizar con éxito su trabajo?	¿Describa que tanto es el nivel de trabajo ?	¿Dentro de las funciones, existe alguna tarea que le cause ansiedad ?	¿En qué situaciones dentro del ámbito laborales siente más presión o/a?	¿Sus relaciones interpersonales con sus compañeros son buenas o malas?	¿Se considera usted una persona adaptable al ambiente laboral de la sucursal ?	¿Es una persona fácil de tratar en su trabajo?	¿Es una persona que acepta sugerencias por parte de sus compañeros?	¿Siento que me llevo de maravilla con mis compañeros?
Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto	Indicador más alto
Motivación	Ventas	Rendición de cuentas	Metas	Nunca he tenido problemas	Si	Si	si	No tengo problemas
Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas	Numero de respuestas
31	60	30	60	32	34	31	33	28
Porcentaje 1	Porcentaje 2	Porcentaje 3	Porcentaje 4	Porcentaje 5	Porcentaje 6	Porcentaje 7	Porcentaje 8	Porcentaje 9
48%	94%	46%	94%	49%	52%	48%	51%	43%

1- ¿Qué necesita usted para realizar con éxito su trabajo?

INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS					
MOTIVACION	ACTITUD	HORAS NECESARIAS	MAYOR SALARIOS	INCENTIVOS Y VACACIONES	TOTAL
30	21	5	2	5	65



En la gráfica anterior se muestran los resultados obtenidos de la interrogante sobre que necesita el empleado para realizar con éxito su trabajo, y de lo cual 30 contestaron que motivación personal, mientras que 21 de los empleados respondieron que la actitud de cada para obtener éxito en su trabajos, 5 de ellos opinaron que las horas necesarias, 5 de igual manera opinaron que los incentivos y 2 mencionaron que las horas necesarias.

2- ¿Describe que tan alto es el nivel de exigencia en su trabajo?

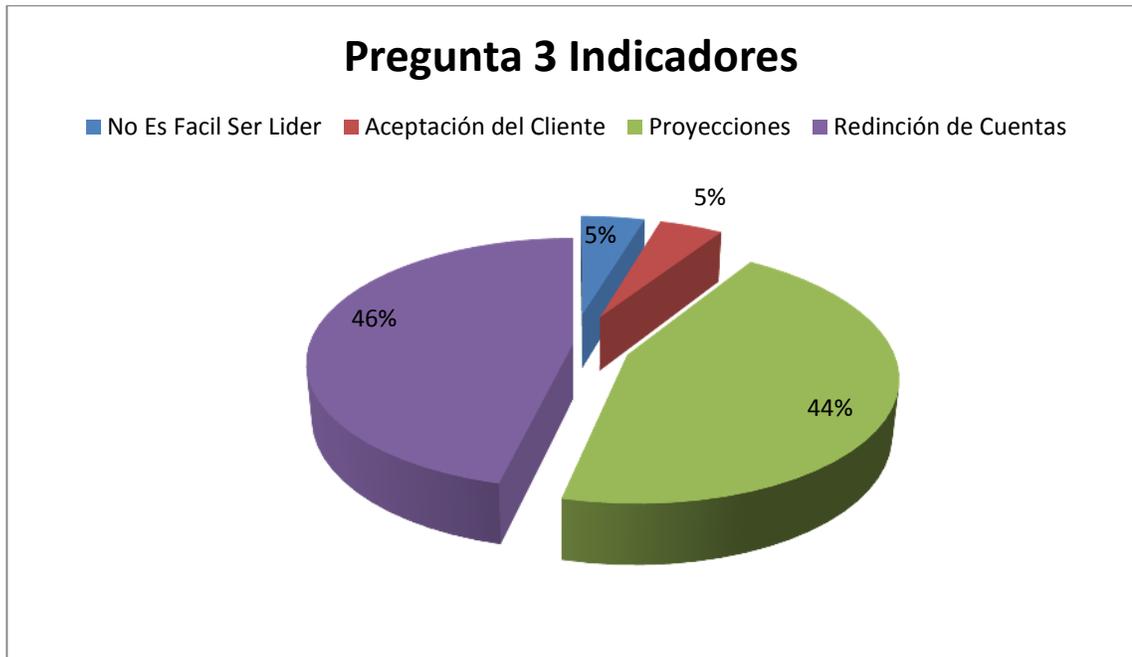
INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS			
CAPACITACION	ALTO	VENTAS	TOTAL
2	2	59	63



En la gráfica anteriormente presentada se muestran los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas brindadas por empleados activos de Farmacias Brasil de la zona oriental, en los cuales 59 empleados respondieron que la ventas es un nivel alto en las exigencia de la empresa, cuando se preguntó sobre la descripción del alto nivel de exigencia dentro de la sucursal. 2 de ellos respondieron que las capacitaciones eran exigentes en la empresa, mientras 2 de ellos no quisieron opinar respondiendo que si el nivel de exigencia es alto.

3-¿Dentro de las funciones que? ¿Existen alguna tarea que le causa ansiedad?

INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS				
NO ES FACIL SER LIDER	ACEPTACION DEL CLIENTE	PROYECCIONES	RENDICION DE CUENTAS	Total
3	1	29	30	63



En la gráfica anterior se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista en la cuales se les pregunto sobre si dentro de las funciones existía tareas que les causaba ansiedad y cuáles de ellas eran, respondiendo un total de 30 empleados que las rendiciones de cuenta, 29 que las proyecciones son altas y que eso genera ansiedad, 3 de ellos respondieron que ser líder no era fácil dentro de la sala y una persona menciona que los clientes le causaban ansiedad.

4-¿En qué situaciones dentro del ámbito laboral se siente más presionado?

INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS		
VENTAS	METAS	TOTAL
4	59	63



En la gráfica anterior se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de una entrevista en la cual se le preguntaba en que situaciones dentro de la sala se siente más presionado, obteniendo una respuesta donde 59 de los empleados se sienten presionado por las metas que son proyectadas en un periodo de tiempo. Al igual que 4 de los empleados contestaron que las ventas, concluyendo así que la presión por parte de los empleados radican en la exigencia de metas y levantamiento de ventas.

5-¿Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo es buena o mala? ¿Por qué?

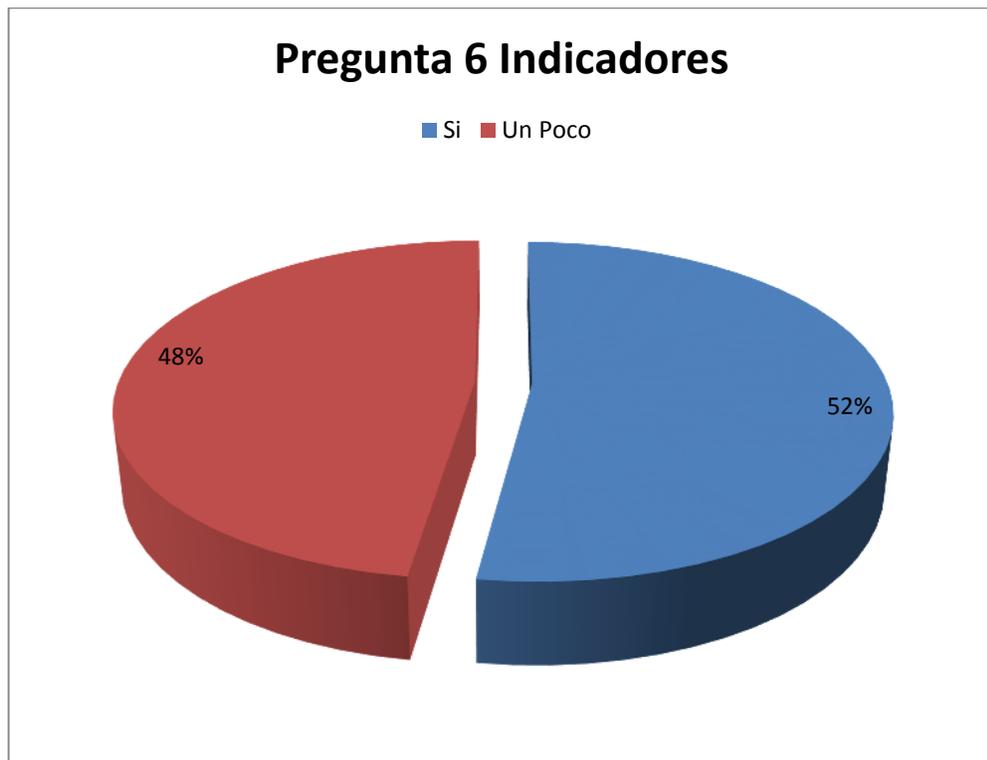
INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS				
SON EGOISTAS	NUNCA HE TENIDO PROBLEMAS	NO SOMOS COMPAÑEROS	BUENA RELACION	TOTAL
2	31	28	2	63



En la gráfica anterior se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de una entrevista, en lo cual se preguntó si las relaciones interpersonales eran buenas o malas, donde 31 personas que nunca han tenido problemas, 28 opinaron que no son compañeros, 2 de ellos mencionaron que son egoístas y 2 de ellos contestaron mantener buenas relaciones con sus compañeros.

6-¿Se Considera usted una persona adaptable al ambiente laboral de la sucursal?

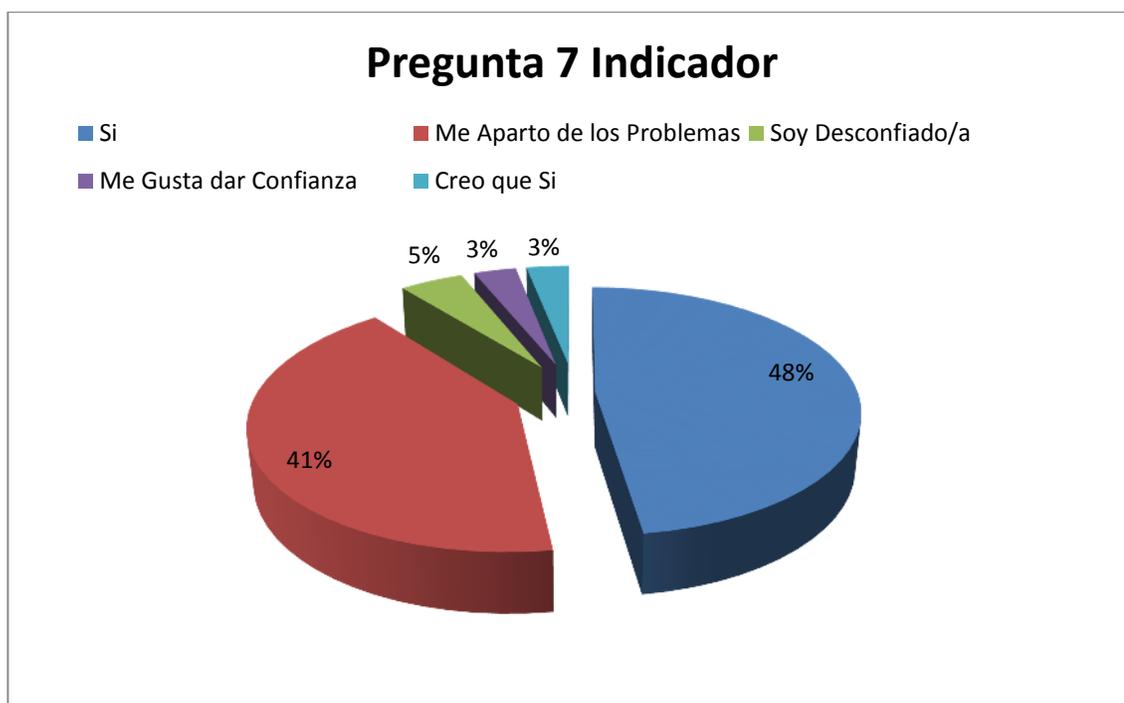
INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS		
SI	UN POCO	TOTAL
32	31	63



En la gráfica anterior se muestran los resultados de la entrevista realizada a empleados activos de farmacias Brasil, obteniendo lo siguiente, 32 empleados se consideran ser persona adaptables al ambiente laboral de cada sucursal , mientras que 31 de los entrevistados opinaron que se adaptan poco, como se observa entre ambas respuestas la diferencia es poca.

7- ¿Es una persona fácil de tratar en su trabajo?

INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS					
Si	Me aparto de los problemas	Soy desconfiado/a	Me gusta dar confianza	Creo que si	Total
31	25	3	2	2	63



En la gráfica anterior se muestran los resultados de la interrogante planteada, los cuales 31 personas consideran que son personas fáciles de tratar, mientras que 25 dicen ser personas que se apartan de los problemas, 3 de ellas consideran ser personas desconfiadas, 2 consideran ser personas que les gusta dar confianza y 2 de las mismas afirma que si es una persona fácil de tratar. Siendo un numero alto pero con poca diferencia de las personas que mejor deciden apartarse de opinar sobre algún tema dentro de la sucursal.

8- ¿Es una persona que acepta sugerencias por parte de sus

INDICADORES DE RESPUESTAS POR PARTE DE LOS SUJETOS ENTREVISTADOS				
Si eso me ayuda	No , nunca tienen la razón	Criticar a todo mundo	Creo que eso me ayuda	Total
32	2	29	1	63

compañeros?



En la gráfica anterior se muestran los resultados de las personas entrevistadas, en los cuales se puede observar que 32 de las personas contestaron que si aceptan sugerencias de manera constructiva, mientras que 28 contestaron que critican a todo mundo, 2 que nunca tiene razón y una persona contesto que eso le ayuda obteniendo así un total de 63 personas entrevistadas.

9- ¿Siento que me llevo bien con todos mis compañeros?

Generalmente hablando	No tengo problemas	Poco	Soy amigo de pocos	Total
2	28	15	18	63



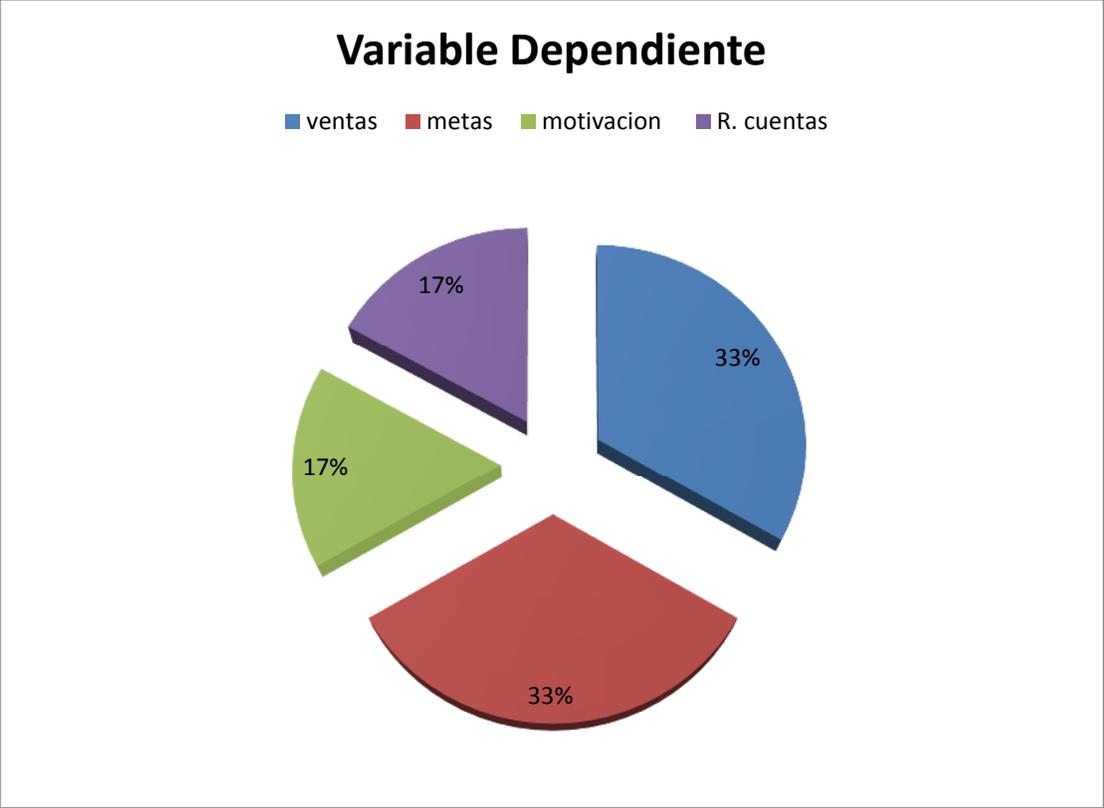
Como se muestra en la gráfica anterior los resultados obtenidos de la interrogante si la persona se lleva bien con todos sus compañeros, donde 28 personas mencionaron que no tenían problemas con nadie, 18 contestaron que tienen pocos amigos, 15 de los entrevistados contestaron que poco y dos de ellos contestaron que si se llevan bien.

Variables representadas Gráficamente

VARIABLE DEPENDIENTE:

A continuación se presenta de mayor a menor, Estadísticamente la variable dependiente la cual dentro de la investigación mide la parte del estrés laboral y como este afecta en la variable dependiente, esto a continuación en los indicadores más altos de las preguntas 1 hasta la 4, que miden esta variable la investigación realizada.

Pregunta 2	Pregunta 4	Pregunta 1	Pregunta 3
ventas	Metas	Motivación	Rendición de cuentas
61	61	31	30



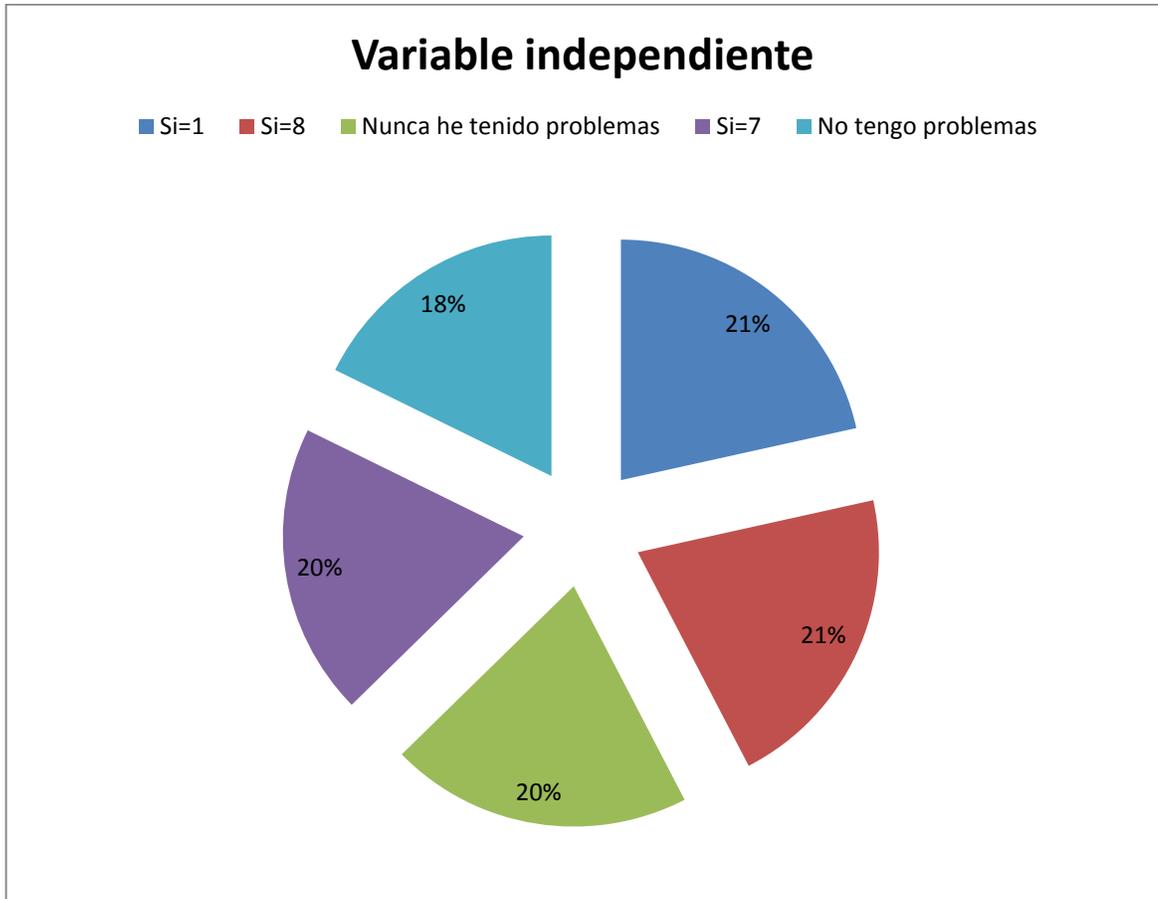
Como se logra apreciar en el grafico anterior de la pregunta 1 hasta la 4, son las que miden la primera variable la cual es la V.D y se valora un empate porcentual en los indicadores 1 y 2, que corresponden a la pregunta dos y la pregunta cuatro, luego con un mínimo indicador en cuanto a las respuestas de las preguntas 1 y 3, que obtuvieron 30 y 31 repuesta en sus indicadores más altos lo que equivale en la gráfica a un empate con un 17% cada uno, con esto se logra apreciar con las respuestas estadísticas que las personas que laboran en la Farmacia Brasil,.

En El Departamento De San Miguel, durante el año 2013 poseen un buen nivel de estrés laboral producto de las metas que les exigen y el nivel de ventas, ya que 61 personas coincidieron en su números de respuestas de un universo de 63 sujetos de la muestra, y 31 personas aseguran que la motivación es esencial para el mejor funcionamiento en su trabajo al igual que las otras 30 personas que aseguran que al momento de Rendir cuantas a sus jefes les causa un estrés en ellos.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

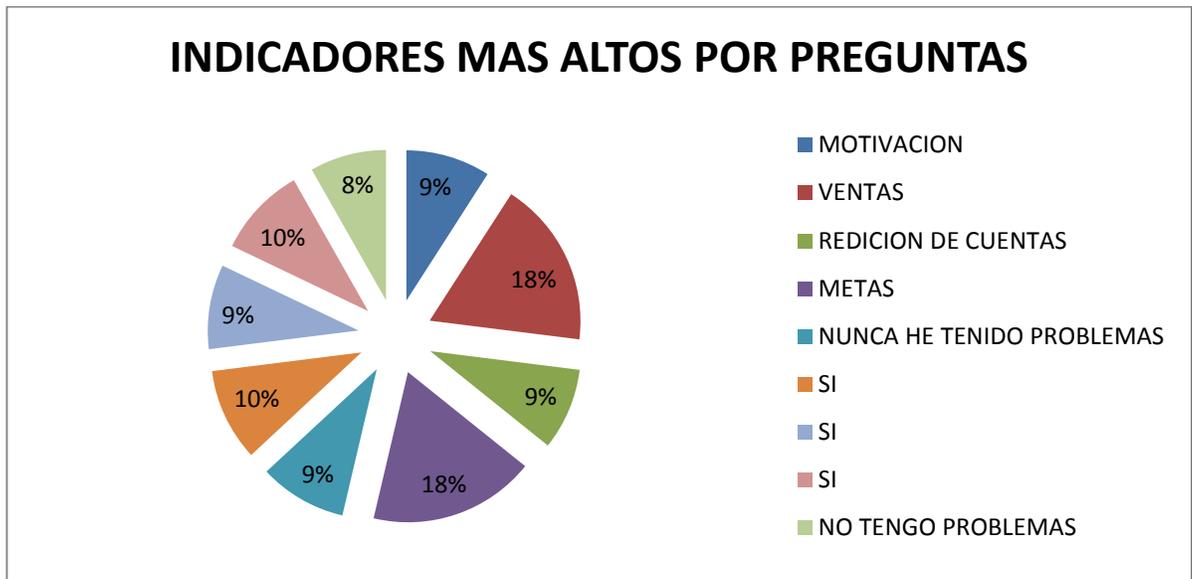
A continuación se presentan los indicadores más altos observados de mayor a menor, que miden la variable dependiente, con la pregunta 5 hasta la 9, que valoran y miden la conducta asertiva de los sujetos a los que se les aplicó las pruebas en la Farmacia Brasil de la Ciudad De San Miguel Durante el año 2013.

Pregunta 6	pregunta 8	pregunta 5	pregunta 7	Pregunta 9
Si=1	Si=8	Nunca he tenido problemas	Si=7	No tengo problemas
34	33	32	31	28



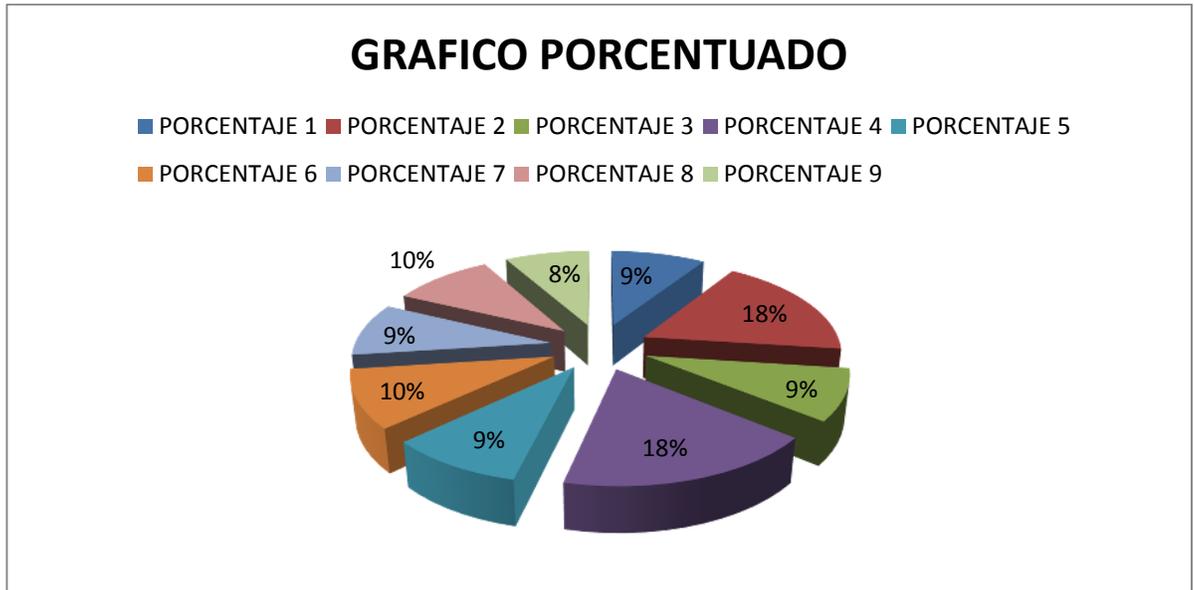
Como se logra apreciar en el grafico anterior las ultimas 5 preguntas evalúan la parte de la V.I ósea las parte de la conducta asertiva y se denota que la mayor puntuación en su indicador la cual obtuvo la respuesta **SI=1** en la pregunta #6 con 34 puntos lo que equivale al 21% de la gráfica mostrada, luego está la pregunta #8 en su indicador más alto la opción **SI=8** con 33 respuestas, lo cual es gráficamente el mismo porcentaje del 21%, luego esta con un doubles empate del 20% la pregunta 7 y la 5, y por ultimo con un 18% la pregunta 9., lo cual indica que según los datos analizados y obtenidos por esta grafica nuestra hipótesis está más cerca de comprobarse ya que el estrés se observa que influye en la conducta de los sujetos evaluados y afecta la conducta asertiva y eso puede generar problema entre los mismos empleados.

GRAFICA GENERAL DE LOS INDICADORES MAS ALTOS



En la gráfica de pastel se observan todos los indicadores más altos presentados en la entrevista realizada a los empleados de la Farmacias Brasil, durante el año 2013 en la Ciudad De San Miguel, se aprecia que la mayor puntuación la obtuvo con un 18% VENTAS, al igual que METAS con el mismo porcentaje, ambas preguntas miden la primer variable V.I sobre el estrés laboral que presentan los sujetos, luego al igual que los primeros dos indicadores hay un empate entre el si de la pregunta 5 y el SI de la pregunta 7, ambos con un 10% de la gráfica general anterior, después aparece con otro SI pero este de la pregunta # 9, el cual obtuvo 9% de los resultados generales, cabe mencionar que los últimos 3 indicadores miden la otra variables la cual es la V.D sobres la conducta asertiva, esto se realiza para que se establezcan parámetros de medición y comprobar si la investigación se está comprobando y nuestra hipótesis de trabajo la cual tiene que ser aceptable, luego tenemos otros tres 9% entre MOTIVACION cuyo indicador es de la pregunta # 1 al igual que RENDICION DE CUENTAS la cual pertenece a la tercer pregunta, y el SI el cual es indicador de la pregunta numero #8, dos miden la V.I y uno mide la V.D, y por ultimo tenemos con un 8% al indicador NO TENGO PROBLEMAS CON NADIE.

INDICADORES MÁS ALTOS PORCENTUADOS



En la gráfica anterior se muestra los porcentajes obtenidos mediante la finalización de la recopilación de resultados, observando que los porcentajes oscilan entre el 8% y 18% de los cuales son representados de esta manera.

5.1 ANALISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación una entrevista, investigación realizada durante el presente año donde a través de una entrevista elaborada, se contaba con características de la población de personas empleadas activamente en Farmacias Brasil de la ciudad de San Miguel.

El objetivo General planteado en la investigación se alcanzó en un 100% ya que se logró conocer la Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la Farmacia Brasil en la ciudad de San Miguel.

En los objetivos específicos se logró un 99% donde da lugar a mencionar que la investigación en ningún momento perdió la dirección que desde el primer momento se planteó.

Para llevar a cabo nuestra investigación descriptiva, se tomara como base la muestra significativa de acuerdo al universo poblacional de los empleados, que laboran en la empresa, se eligieron 8 salas tomando de ellas 6 empleados a los cuales se le aplicaron los instrumentos para analizar el clima laboral.

A través de las tabulaciones y el análisis respectivo de los datos obtenidos mediante la aplicación de la entrevista, lo cual se realizó un cuadro representativo pregunta por pregunta, y posteriormente los resultados obtenidos presentados en graficas de pastel, con sus respectivos análisis de comparaciones, se llegó a determinar que el estrés laboral afecta de manera negativa la conducta asertiva en las relaciones interpersonales de los empleados activos de la farmacia Brasil ubicada en la ciudad de San Miguel.

todos los indicadores más altos presentados en la entrevista realizada a los empleados de la Farmacias Brasil, durante el año 2013 en la Ciudad De San Miguel, se aprecia que la mayor puntuación la obtuvo con un 18% VENTAS, al igual que METAS con el mismo porcentaje, ambas preguntas miden la primer variable V.D sobre el estrés laboral que presentan los sujetos, luego al igual que

los primeros dos indicadores hay un empate entre el sí de la pregunta 5 y el SI de la pregunta 7, ambos con un 10% de la gráfica general anterior, después aparece con otro SI pero este de la pregunta # 9, el cual obtuvo 9% de los resultados generales, cabe mencionar que los últimos 3 indicadores miden la otra variables la cual es la V.I sobres la conducta asertiva, esto se realiza para que se establezcan parámetros de medición y comprobar si la investigación se está comprobando y nuestra hipótesis de trabajo la cual tiene que ser aceptable, luego tenemos otros tres 9% entre MOTIVACION cuyo indicador es de la pregunta # 1 al igual que RENDICION DE CUENTAS la cual pertenece a la tercer pregunta, y el SI el cual es indicador de la pregunta numero #8, dos miden la V.I y uno mide la V.D, y por ultimo tenemos con un 8% al indicador NO TENGO PROBLEMAS CON NADIE.

de la pregunta 1 hasta la 4, son las que miden la primera variable la cual es la V.D y se valora un empate porcentual en los indicadores 1 y 2, que corresponden a la pregunta dos y la pregunta cuatro, luego con un mínimo indicador en cuanto a las respuestas de las preguntas 1 y 3, que obtuvieron 30 y 31 repuesta en sus indicadores más altos lo que equivale en la gráfica a un empate con un 17% cada uno, con esto se logra apreciar con las respuestas estadísticas que las personas que laboran en la Farmacia Brasil,.

En El Departamento De San Miguel, durante el año 2013 poseen un buen nivel de estrés laboral producto de las metas que les exigen y el nivel de ventas, ya que 61 personas coincidieron en su números de respuestas de un universo de 63 sujetos de la muestra, y 31 personas aseguran que la motivación es esencial para el mejor funcionamiento en su trabajo al igual que las otras 30 personas que aseguran que al momento de Rendir cuantas a sus jefes les causa un estrés en ellos.

El [estrés laboral](#) es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad [física](#) o mental en el [desarrollo](#) de sus actividades laborales, en cuanto a los resultados las personas que laboran dentro de las salas se sienten presionadas por diferentes factores que predominan dentro del ambiente laboral y es donde perciben o presentan reacciones de desequilibrio emocional, contestando de manera inadecuada, baja motivación para llegar a obtener los resultados esperados dentro del transcurso de la jornada laboral, los turnos son rotativos los cuales en ocasiones reciben capacitaciones de atención al cliente, donde algunos de ellos no están de acuerdo en asistir a capacitaciones, mencionan que pierden ventas las cuales les ayudan a aumentar la proyección de ventas diarias y mensuales.

Según Slipack “El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias [estrategias](#) de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación” como bien se observa las personas prefieren no opinar en cuento a las interrogantes planteadas anteriormente, por falta a represalias entre los mismos compañeros, percibiendo una falta de expresión personal donde pueden expresar sus inquietudes sin dañar a ningún compañero y evitando ser dañados de manera emocional.

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en [el trabajo](#) es adecuada a la capacidad, [conocimiento](#) y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener [signos](#) estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo. Apoyando a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el empleado un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, dentro del equipo de trabajo.

Peiró (1993), “señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de [conducta](#) y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del [ambiente](#) laboral que lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional”

Tomando en cuenta los tipos de estrés laboral, los cuales fueron muy bien observados dentro de la sala de venta donde pasan mayor tiempo los empleados puesto que trabajan horas extra un ambiente laboral inadecuado, donde comen sus alimentos en espacios reducidos., la sobrecarga de trabajo todo esto hace que no exista una interacción adecuada entre los empleados, la poca expresión de valores, el estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.

Un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida se logró observar la poca o nula motivación de los empleados en cuanto a obtener éxito en la incrementación de las ventas, dedicación de tiempo para realizar celebraciones que permitan tener un espacio en conjunto para socializar entre ellos.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral puede considerarse como de [naturaleza](#) externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un empleado es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran desequilibrio. Factores intrínsecos al propio trabajo cuando los empleados llegan temprano y salen demasiado tarde la prescripción de medicamentos, los comentarios de sus compañeros y las bajas ventas en medicamentos hacen que los empleados presenten desequilibrio emocional y se hablan fuerte unos con otros o critican de manera sarcástica al compañero. Es donde entran los Factores relacionados con las relaciones interpersonales que no

son favorables y que dañan la comunicación entre ambos empleados los factores relacionados con el desarrollo de querer aprender más cada día. También es importante mencionar los factores relacionados con la [estructura](#) y el [clima](#) organizacional el cambio de personal administrativo, pierde en cierta manera el rol en el cual se ha estado trabajando y los jefes de las salas se estresan al no saber quién en verdad está encargado de ciertas áreas dentro de la empresa esto hace que pierda la secuencia también se menciona la adaptabilidad del personal activo de las salas a otras salas ya que en esta cadena de farmacias existe la rotación de personal, con el objetivo de la gerencia general que todas las salas se encuentren ejerciendo un mismo rol y atención al cliente.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el empleado se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la sala, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse.

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se ha concluido que:

- El estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos en los que cuenta la persona.
- la valoración que hace la persona ante situaciones que le generan ansiedad y esto hace que su conducta sea inapropiada con sus compañeros.
- las características objetivas de dicha situación, fueron observadas durante un periodo de tiempo correspondido y se observa que la falta de comunicación es bastante resaltante.
- Las proyecciones dentro del campo farmacéutico es alto y que esto genera preocupación en los dependientes y encargados de salas de venta dentro de la farmacia.
- La falta de incentivos es un causante de estrés dentro de la misma, las exigencias son altas sin brindar incentivos.
- La falta de capacitaciones para motivar a los empleados es poca o casi nula.
- La tensión originada por el estrés ayuda es en cierta medida necesaria para el desarrollo de la personalidad del empleado a retomar experiencia pese a la presión del trabajo; sin embargo, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos agota sus energías, deteriora su desempeño y puede llegar a dañar su salud;

RECOMENDACIONES

- Fomentar programas preventivos que se ajusten a las necesidades específicas de la empresa para mantener la satisfacción de los empleados que ayudará en el bienestar de la buena conducta asertiva y la minimización de estrés laboral; otro factor muy fundamental es la realización de intervenciones terapéuticas (entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación, entrenamiento en relajación, psicoterapia) mediante talleres o grupos focales, evaluando posteriormente su efectividad, con el propósito de disminuir los riesgos del Estrés laboral, la Ansiedad y aumentar el bienestar emocional de los empleados de instituciones públicas de la Ciudad de San Miguel.
- Que las empresas desarrollen programas para enseñar a los trabajadores las formas más adecuadas de liberación del estrés, que incluya ejercicios de relajación y a la vez técnicas de atención al cliente; también Incentivar a los trabajadores a pertenecer a un equipo deportivo, donde se pueda liberar el estrés mediante la recreación.
- La prevención del estrés laboral es muy importante en la vida de un trabajador; se puede abordar de una mejor manera en las fases iniciales que cuando ya esté establecido en la persona, puede ser bien manejado si los trabajadores fuesen informados y prevenidos sobre el mismo, también enseñándoles como tolerar o deshacerse de todas aquellas situaciones que generasen emociones encontradas con uno mismo.
- . Así mismo, lo que es considerado estresante para unos no lo es para otros; por lo que es necesario desarrollar estrategias preventivas, originando en un intento de adaptarse a las situaciones y que pongan en marcha una serie de estrategias de afrontamiento para superar con éxito las exigencias que se les demanda, buscando el alivio de su estado emocional y tensional.

Bibliografía

- <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php
- http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/
- http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm
- Freudenberger H. (1974) Staff Burn-Out. Journal of Social Issues; 30(1): 159-166. (Recuperado el 8 de febrero de 2011) Disponible en: <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>.
- <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>.
- □ Morera y Franco (2004, 1) *La conducta asertiva como habilidad social*. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_667.htm
- □ Rodríguez (2001, 7) *Asertividad: el arte de decir no y algo más*. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: [http://www. arearh.com/software.htm](http://www.arearh.com/software.htm)
- □ L. Sánchez (2000, 2) *Para saber "+ " sobre la asertividad*. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: <http://www.xtec.es/~cciscart/annexos/ampliacioassertivitat.htm>

- □ Sánchez (2003, 1) *SÍNTOMAS DE FALTA DE ASERTIVIDAD*. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: http://www.csalto.net/ansiedad_social/s%C3%ADntomas_asertividad.htm

- □ Vanegas (2003, 1) *Autoestima y asertividad en el trabajador y gerencia venezolana*. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp

- Hernández (2003, 6) *Asertividad en el trabajo*. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: http://www.hipocrita.net/asertividad/asertividad_en_el_trabajo.php

- Tesis Conocer la prevalencia del síndrome burnout y la correlación con la conducta asertiva en el personal de enfermería de Instituciones Hospitalarias del Departamento de San Miguel durante el año 2011.

ANEXOS

Anexo N° 1: Cronograma de Actividades



Universidad de El Salvador
Facultad Multidisciplinaria Oriental
Departamento de Ciencias Y Humanidades
Sección de Psicología

Cronograma de Actividades.

PREVALENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU CORRELACIÓN CON LA CONDUCTA ASERTIVA EN LOS EMPLEADOS DE LA FARMACIA BRASIL, EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, DURANTE EL AÑO 2013.

ANEXO: Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Meses.	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	Semana.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto de investigación.		■	■																														
Planteamiento de las ideas de investigación		■	■																														
Elección del tema.				■	■																												
Revisión de la literatura.				■	■																												
Elaboración de propuesta.						■	■	■	■																								
Planteamiento del problema.						■	■	■	■																								
Objetivos y justificación.						■	■	■	■																								
Definición de metodología.						■	■	■	■																								
Formulación de hipótesis.						■	■	■	■																								



GERENCIA RECURSOS HUMANOS

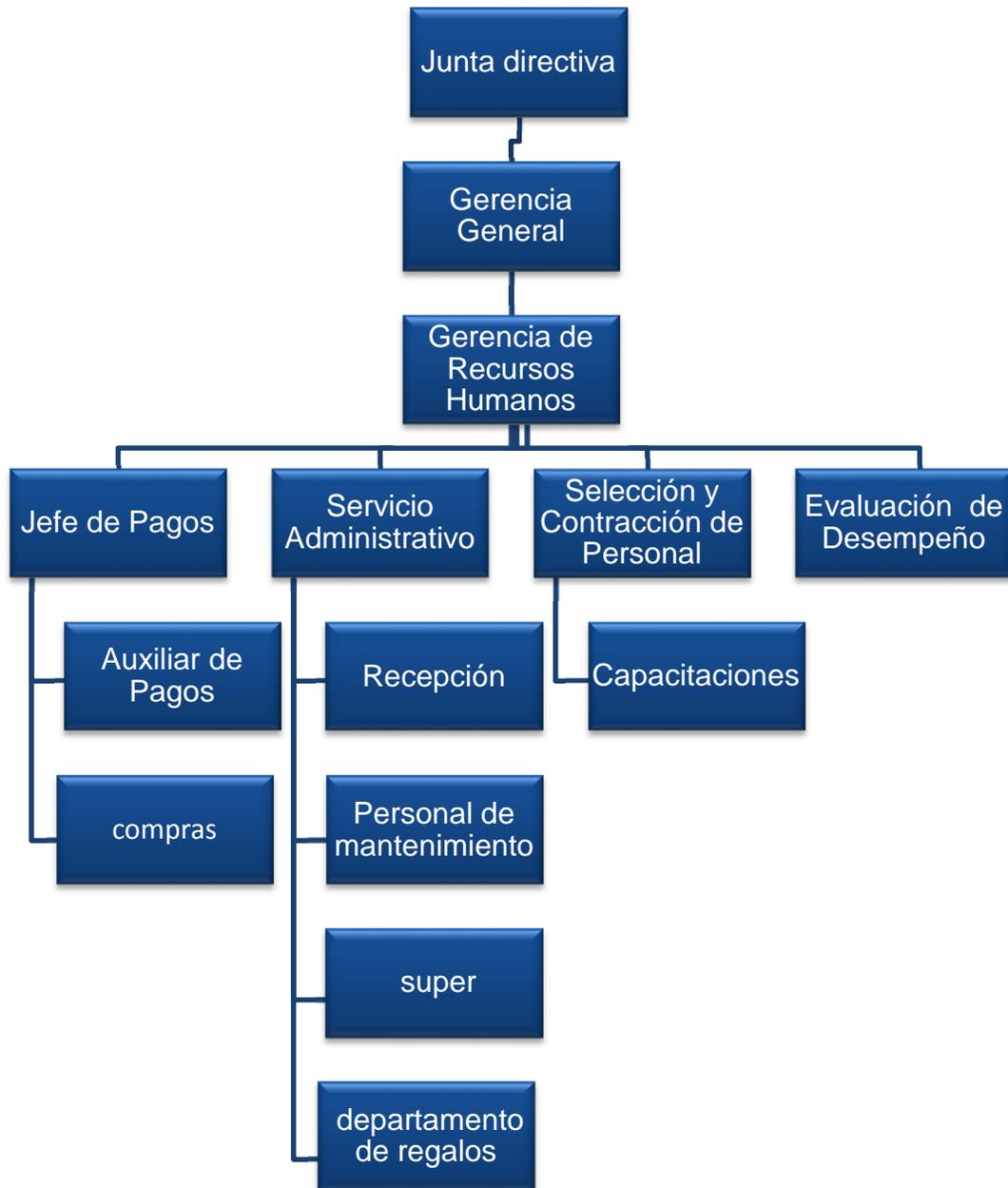
Nómina de personal de Farmacias Brasil sucursales

TABLA DE DATOS DE LA POBLACION ENTREVISTADA

N.	NOMBRE EMPLEADO	SUC
1	MARIA ANTONIA PEREZ GONZALEZ	B2
2	TULIO MARVIN CASTRO	B2
3	IMELDA MARISELA RIVERA	B2
4	ELMA LISSETTE LAZO MENDEZ	B2
5	SILVIA ELIZABETH CRUZ GIRON	B2
6	JUAN BAUTISTA GUEVARA LOPEZ	B2
7	JULIO ALBERTO DIAZ	B2
8	IRIS MARITZA GARCIA HERRERA	B2
9	MARIA GLADIS ELIZABETH GALDAMEZ LEMUZ	B7
10	ANA AUXILIADORA HERNANDEZ GARCIA	B7
11	FREDY EDENILSON QUINTANILLA	B7
12	MANUEL DE JESUS SOLANO SORIANO	B7
13	MODESTO VASQUEZ MEJIA	B7
14	MIRNA ELENA FUENTES ESCOBAR	B7
15	KARINA ARACELY MARTINEZ APARICIO	B7
16	ALEJANDRA MARIA MENDOZA	B7
17	LILIAN ERNESTINA CASTELLON RAMIREZ	B9
18	NORMA YESENIA ARBAIZA DE HERNANDEZ	B9
19	LUDY YASMINA ROSALES FLORES	B9
20	WINI MAYRA REYES HENRIQUEZ	B9
21	ROXANA YAMILETH CHACON MARTINEZ	B9
22	TERESA DE JESUS CASTELLON CHICAS	B9
23	ROSA MERCEDES ARGUETA DEL CID	B9
24	MARIANA GUADALUPE CHICAS GRANADOS	B9
25	MARIO MARTINEZ PEREZ	B15

26	XIOMARA YESENIA REYES ARGUETA	B15
27	CLAUDIA CRISTABEL CERRATO MARTINEZ	B15
28	MIXI YANETH REYES ARGUETA	B15
29	YURI XIOMARA DIAZ MARTINEZ	B15
30	MARCOS ANTONIO LEON HERNANDEZ	B15
31	NELSON MAURICIO ARGUETA GOMEZ	B15
32	HILARIO ALCIDES MARTINEZ AMAYA	B15
33	FATIMA ILIANA GOMEZ MARQUEZ	B16
34	GLADIS ANTONIA FUENTES REYES	B16
35	DINORA DEL CARMEN PARADA VILLALOBOS	B16
36	YANCI ARELY ORTIZ ARGUETA	B16
37	TERESA DE JESUS MARTINEZ DIAZ	B16
38	MARIA JOSE POLIO DE PRIVADO	B16
39	SARA GUADALUPE CRUZ MOLINA	B16
40	REINA LISSETTE FLORES OCHOA	B16
41	RENAN DAGOBERTO MARTINEZ SORTO	B20
42	SADI NOEL RUIZ MARTINEZ	B20
43	ALBA CRISTINA MARQUEZ ARGUETA	B20
44	CESAR AMILCAR MARTINEZ GONZALEZ	B20
45	MARISELA BEATRIZ CAMPOS GARCIA	B20
46	ROSA CANDIDA OCHOA PORTILLO	B20
47	JENNY MARGARITA HERNANDEZ VASQUEZ	B20
48	VANESSA ELIZABETH FLORES HERNANDEZ	B23
49	DOLORES SIOMARA GUEVARA CAMPOS DE FLORES	B23
50	MAIRA MARLENE SARAVIA GANUZA DE ROMERO	B23
51	CELIA GUADALUPE TORRES	B23
52	DORIS MARITZA VILLALOBOS DE LOPEZ	B23
53	KATHERINE STHEFANI MURILLO ALVARADO	B23
54	RICARDO JOSE CASTRO RODRIGUEZ	B23
55	JOSE EMILIO VALENCIA ROSALES	B23
56	AMALIA JOSE RUIS	B23

57	DILMA FUENTES LOPEZ	B23
58	AMILCAR ALFREDO MORENO FLORES	B23
59	JUAN CARLOS BENITEZ ALVAREZ	B23
60	JOSE LUIS CASTILLO POLIO	B23
61	MANUEL DE LOS ANGELES ROMERO	B23
62	MIGUEL ANGEL DE LA O	B23
63	CARLOS ALFREDO MENA	B23



CROQUIS REFERENCIAL DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE FARMACIAS BRASIL, SAN MIGUEL.

