

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS:**

**EL ESTRÉS LABORAL: CASO DE CADENA COMERCIAL OXXO:  
PLAZA MEXICALI.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACION**

**PRESENTA:  
BERENICE MARTINEZ PEREZ**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**DRA. LUCIA ELIZABETH ALGRAVEZ URANGA**

**Mexicali, Baja California**

**AGOSTO 2015**

## DEDICATORIA

A Tian, Susy y Bequi, por darme su tiempo  
para dedicarlo a este proyecto.

## AGRADECIMIENTO

A la Santísima Trinidad, por estar presente en mi vida.

A mi Directora de Tesis Dra. Lucia Elizabeth Algravez Uranga, por su amplio conocimiento en el tema, por su paciencia y dedicación que me brindo para concluir este proyecto.

A mis sínodos revisores los Dra. Sandra Julieta Saldívar González, Dr. Raúl González Núñez y Mtra. Martha Elena Verdugo Saldívar, por el tiempo dedicado a la revisión de mi trabajo.

Muchas Gracias.

# EL ESTRÉS LABORAL: CASO DE CADENA COMERCIAL OXXO: PLAZA MEXICALI.

	ÍNDICE	Página
INDICE		
ÍNDICE DE FIGURAS		
ÍNDICE DE TABLAS		
CAPITULO I		
INTRODUCCIÓN		1
1.1	Definición del problema	2
1.2	Justificación	2
1.3	Objetivo general	3
1.4	Objetivos específicos	3
1.5	Diseño general del estudio	3
1.6	Diseño	4
1.7	Definición del Universo	4
1.8	Variables de estudio	4
1.9	Análisis Estadístico	4
1.10	Limitaciones	5
		6
CAPITULO II		
REVISION DE LA LITERATURA		
2.1	Antecedentes de Cadena Comercial OXXO	8
2.2	Estrés	10
2.3	Respuesta fisiológica al estrés	11
2.4	Mecanismos del estrés	12
2.5	Estrés Agudo percibido	12
2.6	Estrés laboral	13
2.6.1	Síntomas del estrés laboral	15

2.6.2	Consecuencias del estrés laboral	15
2.6.3	Causas y costos del estrés laboral	16
2.6.4	Evaluaciones del estrés laboral	17
2.7	Burnout	17
2.8	Características Individuales	18
		21
CAPITULO III		
METODOLOGIA		
3.1	Materiales y métodos	22
3.2	Delimitación de la muestra	22
3.3	Análisis Estadístico	23
3.4	Instrumento	23
CAPITULO IV		24
RESULTADOS		
CAPITULO V		31
CONCLUSIONES		33
RECOMENDACIONES		33
BIBLIOGRAFIA		36
ANEXOS		
1.	Escala de Estrés Percibido	

INDICE DE FIGURAS	PAGINA
Figura 1. Escolaridad de los entrevistados	24
Figura 2. Genero de los entrevistados	25
Figura 3. Edad de los entrevistados	25
Figura 4. Estado civil de los entrevistados	26
Figura 5. Antigüedad de los entrevistados	26
Figura 6. Jornada laboral de los entrevistados	27
Figura 7. Niveles de estrés de los entrevistados	29
Figura 8. Estrés percibido de los entrevistados	30

INDICE DE TABLAS	PAGINA
Tabla 1. Datos de los resultados del PSS-10	27
Tabla 2. Resultado de la entrevista PSS-10	28

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCION**

Hoy en día cualquier profesión u oficio está directamente relacionado con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de las funciones de cada actividad nos expone con el medio ambiente, el entorno, la sociedad y las relaciones familiares. Pero además de los factores puramente laborales, existen otros, de carácter organizativo, muy relacionado con las relaciones de los empleados y funcionarios entre sí, y con las características del desarrollo del trabajo. Cuando surgen problemas con la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la misma, hay que buscar las causas fundamentales por las cuales se ha incrementado la rotación del empleado, las enfermedades psicológicas y físicas del mismo, debido a que se considera que el recurso humano es la parte fundamental de toda organización según lo indica la Organización Internacional del Trabajo por sus siglas (OIT).

Con este estudio se pretende documentar lo más cercano posible al estrés laboral que pudiera presentar la Cadena Comercial OXXO S.A de C.V. de la plaza Mexicali, con el propósito de ofrecer información relevante que le sea útil a la organización para lograr la mejora continua y apoyar en la búsqueda de la productividad y competitividad atendiendo a las necesidades de sus empleados administrativos como los de las oficinas a nivel plaza.

Esta investigación se organiza de la siguiente manera:

En el marco teórico se plantearán los argumentos sustentantes para entender y atender el estrés laboral. Se presentará la metodología utilizada en donde se describirá los instrumentos que se aplicarán, la forma en que se analizarán los resultados de las encuestas aplicadas, en este caso el Cuestionario de Estrés Percibido PSS-10, presentando los resultados de la investigación y finalmente se plantearán las conclusiones del trabajo y futuras líneas de investigación.

## 1.1 Definición del problema

Determinar el nivel de estrés laboral que tienen los sujetos de estudio y de acuerdo a los hallazgos proponer estrategias que permitan prevenir y atender el estrés laboral de una manera saludable si se encuentra presente.

## 1.2 Justificación

El estudio permitirá recabar información que justifique proponer estrategias de intervención psicológica temprana y de prevención a la población en riesgo; lo que permitirá afrontar situaciones de estrés de una manera saludable, traduciéndose en un mejor desempeño laboral, con mayor eficiencia y satisfacción tanto personal como profesional.

### Antecedentes

El estrés laboral se presenta ocasionando problemas en el ámbito individual y grupal del trabajador, inclusive de salud que le pueden llevar a presentar enfermedades incapacitantes o la muerte. La Organización Mundial de la Salud (2008) por sus siglas (OMS) especifica que la salud no es solamente la ausencia de enfermedad, sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social. La Organización Internacional del Trabajo, (2012) (ILO) señala la importancia de optimizar las condiciones laborales para prevenir los problemas asociados con el estrés y propone que se empleen medidas que pueden apoyar, tales como optimizar los estresores en el sitio de trabajo, en casa y en la comunidad, a través del refuerzo del sistema de soporte de los trabajadores.

El término de *Burnout* o también denominado “síndrome de desgaste laboral o profesional” fue establecido en 1974 por el psicoanalista Freudenberger, como un trastorno psiquiátrico y físico, que puede afectar la salud de los trabajadores de todas

las organizaciones de servicios, describiéndolo como una experiencia caracterizada por agotamiento, decepción y desinterés por el trabajo que se está desempeñando, principalmente en aquellos trabajadores que se encuentran en contacto directo con otras personas (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000, pp. 512-517).

### **1.3 Objetivo general**

El objetivo general de esta investigación es determinar la presencia del síndrome de estrés laboral en los trabajadores administrativos de Compañía OXXO de la ciudad de Mexicali, Baja California y ofrecer información a la organización que coadyuve a establecer estrategias para atender y prevenir ésta condición.

### **1.4 Objetivos específicos**

- Describir y analizar la información acerca del estrés laboral utilizando el instrumento de estrés percibido SSP- 10 (Stress Perceived Scale)
- Evaluar la presencia de estrés laboral.
- Evaluar la relación existente entre todas las variables y caracterización de los sujetos de estudio.

### **1.5 Diseño general del estudio**

Esta investigación presenta un diseño descriptivo, observacional. Se utilizará el enfoque cuantitativo y cualitativo.

## **Diseño**

Definición del Universo: Se realizará el estudio en el personal administrativo que labore en el turno matutino y vespertino en la empresa OXXO plaza Mexicali que se encuentre laborando en las fechas del levantamiento de las encuestas.

### **1.7 Definición de la muestra**

El total de empleados administrativos de la plaza Mexicali es de 20 personas, al encontrarse dos personas en periodo vacacional, se utilizó un muestreo a discreción con el restante personal, aplicando un total de 18 encuestas a las personas que se encontraban trabajando en el periodo de tiempo en que se aplicó la encuesta.

### **1.8 Variables de estudio**

La variable que se estudia es el estrés laboral bajo la perspectiva del estrés percibido por el personal administrativo de la empresa caso de estudio.

### **1.9 Análisis estadístico.**

Se organizó la información obtenida de los cuestionarios y pruebas de autoinforme en una base de datos para codificarlos y proceder a someterlos a diversas pruebas estadísticas utilizando el programa de análisis estadístico. Se calcularon medidas descriptivas provenientes del cuestionario sociodemográfico como los datos de género, edad, estado civil, antigüedad y horas de dedicación a la jornada laboral, así como realización de gráficas permitiendo con esto establecer una comparación de los sujetos de estudio.

Por último se analizó toda la información obtenida para encontrar áreas de optimización y así realizar una propuesta que ofrezca competitividad en las funciones.

### **1.10 Limitaciones**

Una de las limitaciones que se podrían esperar en la investigación es cuanto a la aplicación de la herramienta, ya que por ser una empresa con muchas actividades los tiempos son limitados para el llenado de la encuesta.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

Cuando surgen problemas de estabilidad laboral en una organización y estos afectan el desempeño de la misma, se deben buscar las causas fundamentales que dan origen a situaciones como el incremento de la rotación de personal, la aparición de las enfermedades psicológicas y físicas del mismo, ya que bajo la premisa de que se considera al recurso humano como parte fundamental de toda organización se debe prevenir y atender síntomas que van desde la irritabilidad a la depresión, acompañadas por lo general de agotamiento físico y mental, que perturban la marcha normal de la organización y el desarrollo del empleado.

En un estudio reciente realizado por Gerson (2010) se identificaron diversas categorías de estresores: exposición a incidentes críticos, asistir al funeral de un compañero, ser objeto de investigación interna, falta de satisfacción en el trabajo, discriminación, las injusticias percibidas en la organización y la falta de cooperación y confianza, de estos los que estaban más estrechamente relacionados con la percepción de estrés fueron las injusticias percibidas en la organización y la falta de satisfacción en el trabajo.

El estrés laboral percibido está fuertemente relacionado a los resultados adversos en los ámbitos psicológico, físico y conductual. Los sujetos que informaron padecer depresión eran 10 veces más probable que también experimentaran estrés laboral, mientras que la probabilidad era 6 veces mayor en aquellos que informaban padecer ansiedad. La probabilidad era 2 veces mayor en los sujetos que informaron de agresividad o conflictos interpersonales (Zárate, T., 2010).

Según los datos encontrados por Gerson, (2010) experimentar estrés laboral estaba estrechamente relacionado con las conductas de afrontamiento negativas o de evitación, un resultado interesante del estudio es que los administradores que informaron de elevado estrés laboral y que empleaban mecanismos de afrontamiento, de evitación, informaban de padecer de ansiedad en una proporción 14 veces mayor, y de padecer "síndrome de quemado" en una proporción nueve veces mayor, que los que no empleaban este tipo de afrontamiento.

De acuerdo con una encuesta elaborada por la empresa en soluciones de recursos humanos Regus A.C. y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2009) México es uno de los países con el mayor porcentaje de casos de estrés vinculados al trabajo, por encima incluso de China, por otra parte El diario Reforma dio a conocer que también de acuerdo con Regus A.C. el 75 por ciento de los mexicanos que padecen estrés lo atribuyen a sus actividades laborales, mientras que en China lo hace el 73 por ciento de los trabajadores, en el caso de los estadounidenses y brasileños, 59 y 55 por ciento respectivamente señalaron al trabajo como origen de su estrés.

Este mal está asociado a largas jornadas de trabajo, turnos rolados, dobles turnos, demasiada actividad física, una concentración excesiva en alguna tarea específica, permanecer en espacios confinados sin ventilación ni iluminación o padecer un liderazgo inadecuado, las consecuencias del estrés laboral son ausentismo, bajo rendimiento, rotación de personal y una disminución en la productividad, entre los profesionales más propensos a padecer situaciones estresantes están los contadores, administradores de grandes corporativos, pilotos aviadores, médicos y docentes de nivel universitario; así como aquéllos que desempeñan actividades de riesgo, policías, custodios en reclusorios, escoltas, mineros y trabajadores en plataformas petroleras (Ortega, J. 2012, p.26).

## **Antecedentes de Cadena Comercial OXXO**

Cadena Comercial OXXO, S. A. de C. V. económicamente forma parte del sector productivo de la iniciativa privada, la actividad o giro específico que realiza es el de servicios y comercio, inicia hace más de 30 años, con la idea de satisfacer las necesidades diarias y habituales de los consumidores. A lo largo de los años, han buscado ofrecer una serie de conveniencias como la cercanía, horario flexible y una amplia gama de productos y servicios a la disposición del cliente.

El corporativo abre las primeras tiendas en la ciudad de Monterrey, con el nombre de OXXO, en el periodo de 1970 a 1979, en la década de 1980 a 1989 crean un modelo comercial de Comisionistas Mercantiles y empiezan a concesionar las tiendas a comerciantes generando empleos, en la actualidad OXXO es una cadena comercial, con más de 11,000 mil tiendas en 350 ciudades.

Los Centros de Distribución de OXXO también llamados (CEDIS), son almacenes que cuentan con toda la mercancía que tiendas OXXO necesita para su venta, cuentan con un sistema de inventario perpetuo digitalizado. Con estos sistemas de información de vanguardia cuentan los puntos de venta y permiten administrar eficientemente la tienda como una unidad de negocio.

Actualmente se cuenta con una plantilla de 20 administrativos. El número de empleados realmente es poco de acuerdo a las necesidades que tiene hoy en día la compañía, ya que están en expansión constante y esto implica mayor cantidad de empleados. Los puestos que se ocupan en la empresa son: Gerente de operaciones CEDIS Mexicali, Coordinador de procesos, Jefe de abasto, Encargado de mantenimiento, Jefe de recursos humanos, Jefe administrativo y encargado de seguridad.

Respecto a la planeación que tienen la empresa se desarrolla una sesión matutina diaria del departamento donde se plantean los acontecimientos más comunes y situaciones especiales, a fin de que todo el departamento trabaje con la misma información, apoyando la psicóloga las excepciones que se presentan en los trabajadores.

Los Sistemas de compensaciones que disfrutan los trabajadores de la compañía entre otros se cuentan: Salario Base, Utilidades, Aguinaldo de 30 días, Vales de despensa, Prima de Antigüedad y Prima Vacacional.

Operativamente se convoca a juntas anuales para cada puesto del área de personal a nivel nacional de OXXO, donde se les capacita y actualiza en la información de uso constante. Para cada puesto además existen programas especiales, como manejo de inteligencia emocional, manejo de agendas, las cuales apoyan el desarrollo a manera personal de cada colaborador, donde se revisa el área de interés para su crecimiento, tiempo ponderado y necesidades para alcanzar el puesto deseado.

Las relaciones laborales en el área de personal están basadas en la subordinación y todos pertenecen al esquema de confianza dado que se maneja información confidencial de cada colaborador.

De lo más reciente en el departamento de personal se encuentra la evaluación de desempeño como una tendencia que se está utilizando en cada departamento de la compañía, se trata de la revisión de los puntos más importantes de cada puesto, a fin de darle a conocer al colaborador sus áreas de oportunidad y fortalezas para su crecimiento.

Dentro de los logros de la compañía se encuentra el promover a nivel local y nacional a sus colaboradores, existiendo 15 movimientos de personal en pro del crecimiento del personal durante 2011 y 2012.

Los retos que toma la empresa es satisfacer las necesidades profesionales de cada colaborador (empleado) a fin de lograr un equilibrio a nivel profesional y personal, contribuyendo de esta manera a la permanencia del personal y como resultado favoreciendo el crecimiento de la empresa sobre unas bases sólidas.

La cadena Comercial OXXO, plaza Mexicali una empresa competitiva y con la MISION de "generar valor económico y social a través de empresas e instituciones" una VISION de "el enfoque hacia el cumplimiento de esta misión solo se compra con la pasión por alcanzar nuestros objetivos estratégicos". Es por eso que el corporativo Fomento Económico Mexicano S.A. de C.V. (FEMSA), estima indispensable tener en consideración que nada de esto será posible si el recurso humano, se encuentra desatendido en el área psicosocial y psicoafectiva.

## **2.2 Estrés**

El estrés, es una respuesta física y psicología ante una situación que se encuentra en menor o mayor medida fuera del alcance de nuestras manos, debiéndose esto a situaciones tanto personales como laborales, en un contexto del entorno social, laboral, familiar que disminuyen las capacidades o habilidades naturales del ser humano para afrontar la situación.

El estrés se ha convertido en los últimos años en un término comodín con el que se pretende aglutinar y explicar una gran variedad de síntomas y problemas psicológicos, sin embargo, el estrés no es sólo eso, es una respuesta vital para la supervivencia que nos permite afrontar y adaptarnos a todos aquellos acontecimientos y situaciones que implican amenazas o retos de diversa índole (Gamero, C., 2010; p.3).

Etimológicamente estrés viene del griego *stringere*, que significa apretar, (tensión nerviosa, énfasis, presión) que viene del idioma inglés stress y éste del latín strictus, el mismo que nos dio la palabra estricto.

Strictus es el participio del verbo stringere (ceñir, atar fuertemente) de ahí también nos vienen del verbo stringere que se asocia con la raíz indoeuropea streig (Lazarus & Cohen, 1977).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1990) define al estrés como una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Según Ivancevich & Matteson en 1989 citan que fue Walter Cannon quien acuñó la palabra Stress. Pero la palabra estrés surge alrededor del siglo XIV, se deriva del griego stringere, que viene de la ingeniería y se refiere a atención o estiramiento excesivo. Por su lado Ivancevich, Konospaske y Matteson (2006) señalan que el estrés se define como un estímulo o como una respuesta a algún estímulo llamado estresor, que es un suceso o situación extremo, potencialmente perjudicial o amenazador.

El estrés, o mejor la respuesta de estrés, no es en sí misma nociva, pero cuando esta reacción aparece de forma muy frecuente, intensa o duradera puede llevar a la aparición de problemas (físicos, psicológicos, laborales, sociales...), o propiciar trastornos que pueden considerarse la expresión de una mala adaptación a una situación de estrés (Crespo & Labrador, 2003).

### **2.3 Respuesta fisiológica al estrés**

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que éste mecanismo de defensa puede acabar, en ciertas actitudes de vida, desencadenando problemas graves de salud, Ivancevich, et al., (1989) comentan que son numerosas las consecuencias del estrés ya que pueden ser directas o indirectas y algunas pueden ser positivas y motivadoras mientras otras aparecen como disfuncionales ya que provocan un desequilibrio potencialmente peligroso para los individuos. Los síntomas en algunos

casos son notables como el nerviosismo, temblar o estar inquieto, otros no son tan notables como la aceleración del corazón, las pupilas dilatadas, la sudoración, la piel se torna rubicunda y se erizan los vellos de la piel como en brazos o piernas.

## **2.4 Mecanismos del estrés**

La reacción del organismo se caracteriza por modificaciones neuroendocrinas estrechamente mezcladas que ponen en juego el hipotálamo (centro de emoción del cerebro) y las glándulas hipófisis y suprarrenales (centro de reactividad). Esta reacción que es la respuesta normal a un agente específico se produce en todo individuo sometido a una agresión (Rivera, J. 2013, pp. 173-175).

Arias, (2012) comenta que cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano como por ejemplo los olvidos incipientes, problemas de memoria, alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes y dolores en abdominales inferiores, entre otros síntomas.

## **2.5 Estrés Agudo Percibido**

El estrés se refiere a una amenaza actual o percibida en la homeostasis física o psicológica del cuerpo humano, la homeostasis interrumpida es causa de la respuesta al estrés significando esto la activación de los mecanismos endocrinos central y periféricos responsables de diferentes respuestas y comportamientos adaptativos.

Se han desarrollado múltiples cuestionarios o escalas de medición del estrés agudo; los cuales permiten de manera objetiva poner un “valor” a la percepción subjetiva del estrés. La escala de estrés percibida (*Perceived Stress Scale*) por sus siglas en inglés (PSS) es un instrumento psicométrico que provee información adicional

acerca de la relación existente entre el estrés agudo (situaciones presentadas en la última semana) y ciertas patologías. Este instrumento fue desarrollado por Sheldon Cohen (2004) y validado para medir el grado en que situaciones cotidianas son percibidas como estresantes; para dicha validación se estudiaron a tres grupos diferentes, hombres y mujeres, de edades entre 18-35 años, observando un coeficiente  $\alpha$  de 0.84, 0.85 y 0.86 para cada uno de los grupos. Se observó una media de 22.38 para los hombres y de 21.73 para las mujeres no habiendo una diferencia significativa entre ambos géneros (Cohen, 2004). Esta escala consta de 10 preguntas, con opción de 5 respuestas a elegir tipo Likert. El resultado de esta escala se obtiene haciendo una sumatoria de las respuestas elegidas (0=0, 1=1, 2=2, 3=3, 4=4), excepto en las preguntas 4, 5, 7 y 8 las cuales se invierte el valor (0=4, 1=3, 2=2, 3=1, 4=0). De tal forma se puede obtener un puntaje mínimo de 16 y un máximo de 24, siendo positivo a estrés al obtener un puntaje igual o mayor de 20.

Los cuestionarios y entrevistas son las herramientas de medición que al validarse pueden ser certeras en predecir los resultados de salud necesarios para implementarse en el enfoque psicológico y de estrés percibido (Andreou, Alexopoulos, Lionis, et al., 2011).

## **2.6 Estrés Laboral**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1994 por su parte define el estrés como “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación”. Aunque el estrés laboral puede presentarse en circunstancias diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, más aún cuando tiene poco control sobre su trabajo o la forma en que puede enfrentar las exigencias y presiones laborales

De acuerdo al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), “las condiciones de vida actual de la mujer y el hombre son cada día más demandantes, lo cual los lleva a incrementar notablemente cargas tensionales, ocasionándoles la aparición de diversas patologías producto del estrés a causa de la actividad moderna” (Lagunas, 2012).

Sobre la base de experiencia e investigaciones el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) de Estados Unidos (2013) comenta que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales a la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) que pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador.

NIOSH (2013) establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo.
- Evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

El desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto es lo que produce el fenómeno conocido como estrés, debido por tanto a unas demandas inadecuadas o a factores individuales.

Basset, I., Estévez, R., Leal, ML., et al., (2010) citan a Peiro (2008) que expresa que es importante buscar una adecuación justa que permita evitar problemas posteriores de salud, bajas laborales, rendimiento inadecuado e insatisfacción generalizada en el trabajo; en la actualidad los investigadores han demostrado que la excesiva presión laboral en las organizaciones para obtener los objetivos con limitados recursos, la falta de gratificaciones y el agotamiento de los trabajadores, son condicionantes en el ambiente laboral que están originando riesgos en la salud biopsicosocial llamado estrés laboral específico en profesionales que tienen contacto constante y directo con otras personas.

### **2.6.1 Síntomas del estrés laboral**

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores. Cada vez son más numerosos los estudios que corroboran el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones. Un estudio realizado por la Universidad de Medicina de California en San Francisco (UCSF Medicine) mostró que un estrés fuerte durante un corto período de tiempo, por ejemplo, la espera previa a la cirugía de un ser querido, es suficiente para destruir varias de las conexiones entre neuronas en zonas específicas del cerebro. Esto es, un estrés agudo puede cambiar la anatomía cerebral en pocas horas. El estrés crónico, por su parte, tuvo en experimentos con ratas el efecto de disminuir el tamaño de la zona cerebral responsable de la memoria (Cambry & Harryson, 2013).

### **2.6.2 Consecuencias del estrés laboral**

El concepto de satisfacción y estrés laboral, aparecen ligados al clima y la cultura de las organizaciones, así las relaciones afectivas del sujeto con la organización constituyen la base de su satisfacción profesional; no a través de la simple racionalidad, se puede conocer y penetrar en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Atendiendo a estas consideraciones, (OIT) considera que el estrés y la violencia pueden estar estrechamente vinculados a la discriminación y afectan a millones de trabajadores en el

mundo, causando daños, en el sector público, en el privado y en una amplia variedad de profesiones y entornos laborales. Esta problemática, según la OIT tiene varios efectos como días de trabajo perdidos, aumento de medidas de seguridad de atención sanitaria, rehabilitación a largo plazo y costos sociales indirectos, lo que puede convertir el sitio de trabajo en un lugar peligroso para la salud de los trabajadores.

Según el Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones de la Universidad de Nottingham se han puntualizado una lista de los estragos más comunes causados por el estrés: Obesidad y sobrepeso, pérdida del cabello, depresión, reducción del deseo sexual, menstruación irregular, acné, cuadros alérgicos, úlceras, insomnio, disminución de fertilidad, enfermedades cardíacas y aunque no es causa de asma, puede acelerar una crisis de esta enfermedad (Cooper & Liukkonen, 1996).

### **2.6.3 Causas y costos del estrés laboral**

El elevado ritmo de vida, la transformación de los mercados y la estructura del sector económico (caracterizados por un incremento del trabajo emocional y mental), las exigencias de mayor calidad del trabajo junto con la ruptura del contrato psicológico y los costos que el estrés supone para las personas y las organizaciones, ha despertado el interés en conocer y tomar medidas para su prevención (Salanova & Llorens, 2008).

Sin embargo es importante reconocer de entre algunas de las causas del estrés se encuentra las siguientes según lo refiere (Rodríguez, B., 2014) psicóloga de la empresa de OXXO plaza Mexicali.

- Las que se relacionan directamente con las obligaciones laborales como la sobrecarga de rol, conflictos y ambigüedades de roles.
- La conducta empresarial debido a la oportuna información por parte de los gerentes hacia los trabajadores.

- El clima y la cultura organizacional, donde un ambiente de alta presión y excesivas exigencias laborales fomentan respuestas negativas.
- Las situaciones y eventos externos a la organización por ejemplo la familia y entorno social; en consecuencia los administradores no pueden ignorar las implicaciones del estrés ocupacional.

#### **2.6.4 Evaluaciones del estrés laboral**

El estrés laboral es una enfermedad de alarmante crecimiento, su origen primordial tiene que ver con la organización del trabajo, una administración inadecuada de los tiempos del mismo o la imposición de instrucciones por parte de los directivos de la empresa o institución a los trabajadores por su actuación, provocan que el trabajador proyecte su malestar produciendo el estrés laboral; según su grado, puede concluir en una enfermedad más grave. Por esa razón y como siempre se recuerda lo que menciona la (OIT) a las organizaciones respecto a que el patrono está obligado a impartir las medidas adecuadas a fin de que el trabajador se sienta cómodo en su puesto de trabajo.

#### **2.7 Burnout**

Maslach & Jackson (2007) definen al Burnout como un síndrome psicológico caracterizado por agotamiento físico e intelectual, despersonalización y baja realización personal de quienes trabajan con personas, que surge como respuesta al estrés crónico en el trabajo; un aspecto de este síndrome es el sentimiento de agotamiento emocional, que se traduce en no poder ofrecer nada a nivel psicológico, otro aspecto es el desarrollo de actitudes y sentimientos cínicos y despersonalización hacia los usuarios y un tercer aspecto sugiere la tendencia de percibirse negativamente, particularmente con respecto al trabajo con los usuarios, provocándose infelicidad e insatisfacción hacia sus logros en el trabajo (Maslach y Jackson, 2007).

A pesar de que existen numerosas investigaciones sobre el burnout a nivel internacional, poco se ha investigado en México que documente cuales son las vertientes del burnout en trabajadores administrativos considerando que los países latinos presentan una dinámica distinta y que el mexicano por naturaleza disfruta del compañerismo y del trabajo lúdico que realiza de una forma continua, lo que quizá, le permita disminuir la cantidad de estrés que acumula a lo largo del tiempo trabajado.

## **2.8 Características individuales**

Según Kreitner & Kinicki (2003) las respuestas adaptativas mediatizadas por las características y/o por los procesos psicológicos como consecuencia de cualquier acción, situación o suceso externo que impongan exigencias físicas o fisiológicas de un individuo se definen como estrés. Debe determinarse, que las nuevas exigencias proponen constantes cambios sociales, nuevas relaciones socio-laborales, acompañados generalmente por el estrés, es por lo tanto, que se requiere de un hombre preparado para identificarse con la sociedad productiva e industrializada en la que vive. Se plantea que es evidente que el estrés laboral y el síndrome "burnout" pueden afectar a personas de todas las profesiones, en situaciones de alta competitividad, responsabilidad, riesgo, rutina, pero los primeros puestos lo tienen las profesiones que exigen una implicación personal, una relación constante y directa con las personas; por lo tanto los profesionales de sanidad, enseñanza, servicios públicos y servicios sociales son los más afectados.

Los seres humanos con las capacidades de integración y por ende entes encaminados a vivir en sociedad, ejercen una fuerte presión para llevar a cabo actividades en las cuales no se está permitido desatender y la misma sociedad implica conductas y actitudes muchas veces por demás extenuantes que para muchos resulta muy complicado el hecho de poderlas soportar, la carga social puede influir fuertemente en la salud del ser humano.

Al respecto Fernández, & Montalvo (1999) plantea que en la sociedad actual una gran parte del tiempo se dedica al trabajo lo cual, no es sólo una actividad dirigida a ganar dinero, sino que constituye una parte importante de la propia identidad su realización es imprescindible para integrarse en el medio socio-cultural, para ser aceptado por los demás, como un sujeto de pleno derecho y para conquistar la libertad personal a través de la independencia económica. Las condiciones en las cuales, se ejerce un trabajo son factores importantes en la salud del trabajador.

Hay puestos de trabajo donde las normas de conductas especifican las emociones que los empleados deben mostrar dependiendo del tipo de la audiencia o el público, lo cual impone una carga emotiva a los trabajadores al tratar de alinearse a esas conductas (Ashforth, H., 1993).

Algravez, L. (2014) cita que según el manual IBERMUTUAMUR (2009) las acciones encaminadas a la reducción del estrés deben de dar prioridad al cambio organizativo para después instalar programas de atención al bienestar de los trabajadores y considera que se pueden establecer estrategias de intervención que se agrupan en:

1. Los *programas empresariales de prevención de estrés.*
2. Los *programas de asistencia al empleado.*
3. Los *programas de bienestar.*

En la actualidad existen varios modelos para atender el estrés laboral que han influido de un modo muy importante en el diseño de los métodos que se utilizan para evaluar las condiciones de trabajo que causan estrés.

La Secretaria de Salud de México, ofrece una guía para el manejo y prevención del estrés en la cual expone algunas formas de atenderlo y prevenirlo y considera entre otros puntos la preparación de un programa de prevención del estrés.

La preparación de un programa de prevención del estrés según Chanes H., Pérez, M. y Castello L. (2010) debe incluir lo siguiente:

- Construir una conciencia general sobre el estrés de trabajo (causas, costos y control).
- Asegurar la dedicación y el apoyo del área administrativa de la organización para el programa.
- Incorporar la participación del empleado en todas las fases del programa, incluyendo sus aportaciones al mismo.
- Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (la capacitación especializada para el personal de la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo).
- Conformar un grupo de trabajo que incluya a todo el personal de la organización para la elaboración del programa.

De la misma forma se comenta que entre los cambios a encontrar una vez implementado el programa de prevención del estrés en los trabajadores se detectan:

- Asegurar que la carga de trabajo esté acorde a las habilidades y recursos
- Fomentar el uso de las habilidades
- Definir claramente funciones y responsabilidades
- Dar oportunidad de participar en las acciones y decisiones
- Mejorar la comunicación, con esto se reduce la incertidumbre
- Fomentar la interacción social entre los trabajadores (Chanes H., et al. 2010. p. 9).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Introducción**

La empresa objeto del estudio es Cadena Comercial OXXO, S. A. de C. V. económicamente forma parte del sector productivo de la iniciativa privada, la actividad o giro específico que realiza es el de servicios y comercio.

Cadena Comercial OXXO inicia hace más de 30 años, con la idea de satisfacer las necesidades diarias y habituales de los consumidores. A lo largo de los años, han buscado ofrecer una serie de conveniencias como la cercanía, horario flexible y una amplia gama de productos y servicios a la disposición del cliente.

Actualmente se cuenta con una plantilla de 20 administrativos. El número de empleados realmente es poco de acuerdo a las necesidades que tiene hoy en día la compañía, ya que están en expansión constante y esto implica mayor cantidad de empleados según afirma el Gerente de la plaza Mexicali de OXXO el Lic. Francisco Rojas.

La Cadena Comercial OXXO, plaza Mexicali es una empresa competitiva y con la MISION de "generar valor económico y social a través de empresas e instituciones" una VISION de "el enfoque hacia el cumplimiento de esta misión solo se compra con la pasión por alcanzar nuestros objetivos estratégicos". El corporativo Fomento Económico Mexicano S.A.B. de C.V. (FEMSA) estima indispensable tener en consideración que nada de esto será posible si el recurso humano, se encuentra desatendido en el área psicosocial y psicoafectiva.

### **3.1. Material y Métodos**

Para el presente estudio se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo, siguiéndose el proceso secuencial desde la concepción de la idea que va acotándose y una vez delimitada se establecen objetivos y preguntas de investigación, se revisa literatura, se construye una perspectiva teórica para después seguir un diseño de investigación y luego analizar la información que se genera y reportar los resultados (Hernández et al. 2006).

La investigación fue descriptiva y observacional. El material que se utilizó fue el cuestionario ampliamente validado de: (*Perceived Stress Scale*) PSS-10, estrés percibido.

### **3.2 Delimitación de la muestra**

Se consideró a la totalidad de los empleados que realizan actividades administrativas y que tienen la responsabilidad y resultaron 20 trabajadores a los cuales se les entregó a 18 personas un sobre cerrado que incluyó: 1 cuestionario que fue contestado y regresado en ese mismo momento, dando un tiempo máximo de 2 horas para responderlos. Se les dieron las instrucciones del llenado correcto de los cuestionarios y se les acompañó durante su llenado cuando así lo requirieron.

Las actividades administrativas comprenden los puestos de: Gerente de operaciones CEDIS Mexicali, Coordinador de procesos, Jefe de abasto, Encargado de mantenimiento, Jefe de recursos humanos, Jefe administrativo, Encargado de seguridad, Mensajería, Encargado de control, Encargado de cuentas por pagar, Auxiliar contable, Auxiliar de ingresos, Encargado de recursos humanos, Auxiliar de mantenimiento, Mercadeo, Expansión y Entrenador, puestos que se desarrollan en varios turnos, con diferentes titulares por turno.

Cabe mencionar que el 100% del personal entrevistado está en contacto directo con atención a usuarios de los servicios lo que permite ubicar a la población estudiada en los términos de Estrés laboral.

### **3.3 Análisis Estadístico**

Se partió del vaciamiento de información en una base de datos, realizando de primera intención la estadística descriptiva a partir del cuestionario sociodemográfico. Se elaboraron gráficas para mostrar los hallazgos y de esa forma explicar los resultados.

Se realizó la contabilidad de los puntos obtenidos en cada uno de los cuestionarios de patrón de conducta y escala de estrés percibido según los autores de dichos instrumentos para determinar los resultados de manera apropiada.

Por último se analizó toda la información obtenida para encontrar áreas de optimización y así realizar una propuesta que ofrezca competitividad

### **3.4 Instrumento**

Para el cuestionario PSS-10, de estrés percibido que cuenta con 10 preguntas, se consideró un máximo de 24 puntos, un mínimo de 16 puntos estableciéndose estrés positivo cuando el puntaje sea  $\geq$  de 20 puntos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

En los resultados de los datos sociodemográficos se encontró lo siguiente:

La escolaridad de los encuestados resultó en alto porcentaje 83% de nivel de licenciatura, un 11% han cursado el bachillerato y solo 6% tiene un nivel de posgrado (Ver Figura 1).

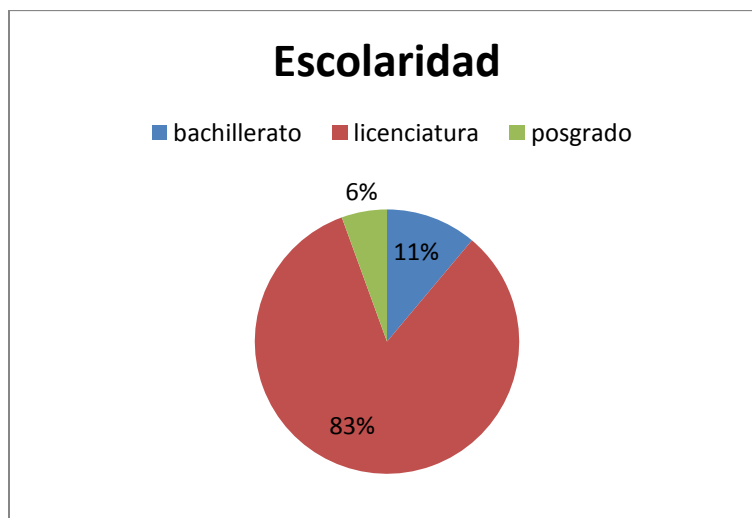


Figura 1. Escolaridad de los entrevistados.

Respecto al género de los encuestados, el género femenino representa un 56% de la totalidad y un 44% el género masculino, la diferencia corresponde a dos personas (ver figura 2).

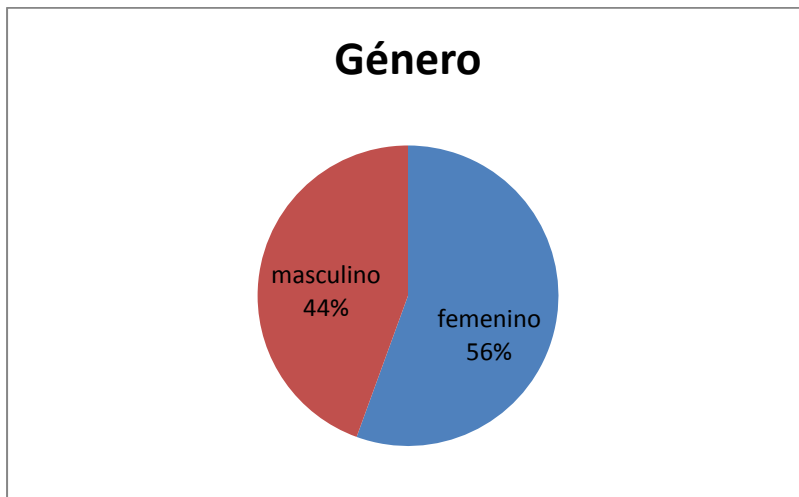


Figura 2. Genero de los entrevistados.

La edad de los respondientes oscila entre los rangos de 24 a 29 años y de 30 a 35 años de edad (ver la figura 3).

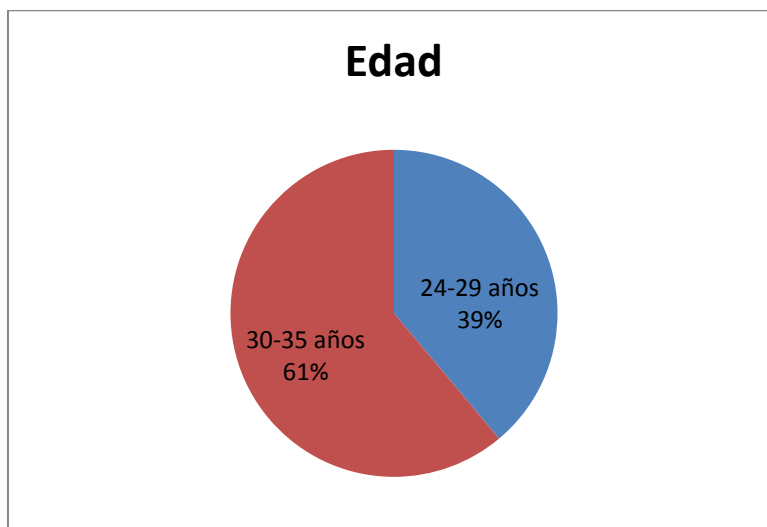


Figura 3. Edad de los entrevistados

El estado civil de las personas que contestaron las encuestas resultó de un 61% que representa al estado civil casado, un 28% a la categoría de soltero y un 11% que se encuentra divorciado (ver figura 4).

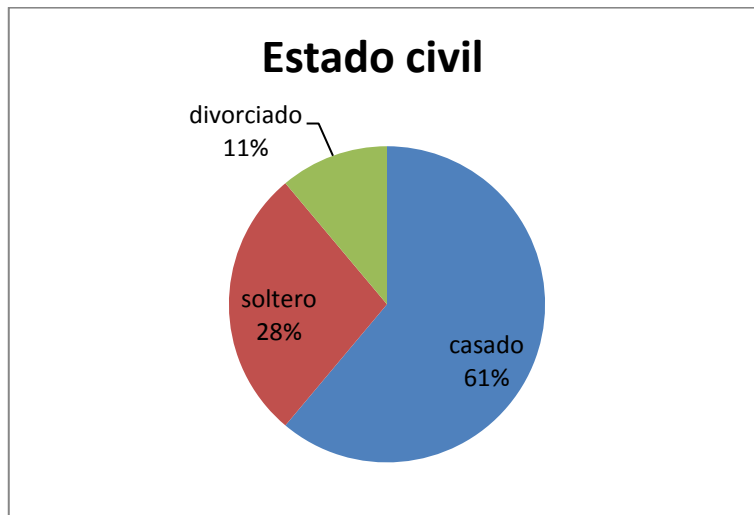


Figura 4. Estado civil de los entrevistados

Con respecto a la antigüedad en la empresa se encontró que los rangos de permanencia en la organización oscilan entre 6-10 años y de 1 a 5 años (ver Figura 5 Antigüedad).

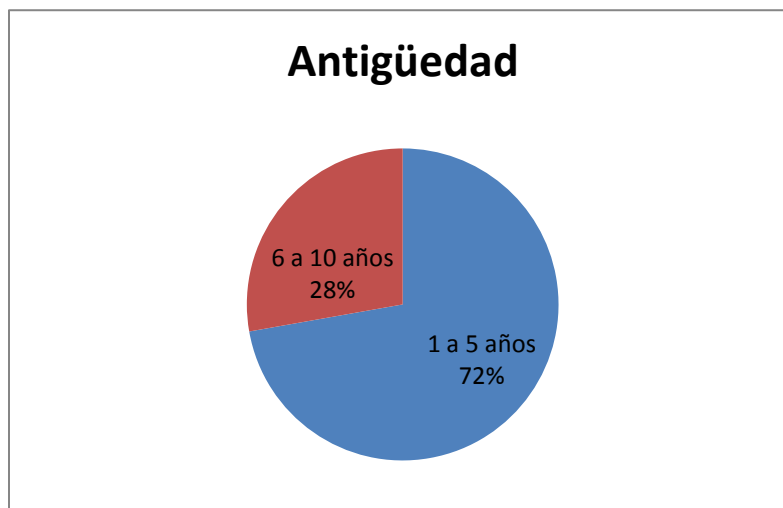


Figura 5. Antigüedad de los entrevistados

La jornada laboral que tiene el personal encuestado en su gran mayoría excede las cuarenta horas, prevaleciendo un 89% el personal que labora más de cuarenta horas y un 11% laboral la jornada normal (ver Figura 6).

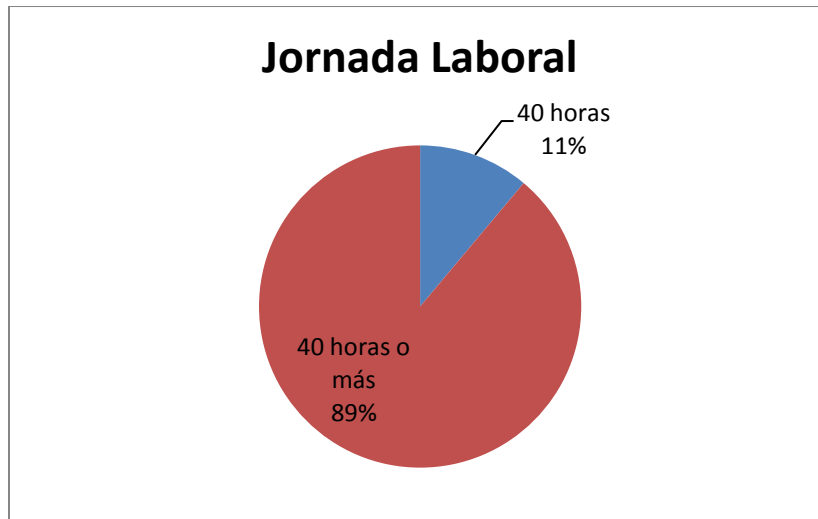


Figura 6. Jornada laboral de los entrevistados

Para el cuestionario PSS-10, de estrés percibido que cuenta con 10 preguntas, se consideró un máximo de 24 puntos, un mínimo de 16 puntos estableciéndose estrés positivo cuando el puntaje sea  $\geq$  de 20 puntos (ver tabla 1).

Tabla 1

Datos de los resultados del PSS-10

Totales	Estrés Agudo
3	Estrés Agudo
15	Sin Estrés
<b>18</b>	

Tabla 2

Datos de los resultados del PSS-10

PREGUNTAS	CASOS																	
	1	3	0	3	0	2	0	0	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2
1.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia han estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	1	3	0	3	0	2	0	0	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2
2.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	2	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3	2	2	3
3.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	1	3	0	4	3	1	0	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3
4.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	2	0	3	4	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0
5.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	1	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1
6.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	2	2	0	3	0	1	2	2	1	1	1	1	1	0	2	1	1	4
7.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1
8.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	0	2	1
9.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado por que las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	1	3	0	3	0	1	0	0	3	3	1	2	1	1	3	0	3	2
10.- En la última semana, ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	2	3	0	2	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	3	3	3	4
TOTAL	13	24	2	25	8	8	6	6	9	9	10	11	12	3	19	12	17	21

De la población encuestada solo 3 sujetos percibieron presentar estrés agudo (en la última semana).

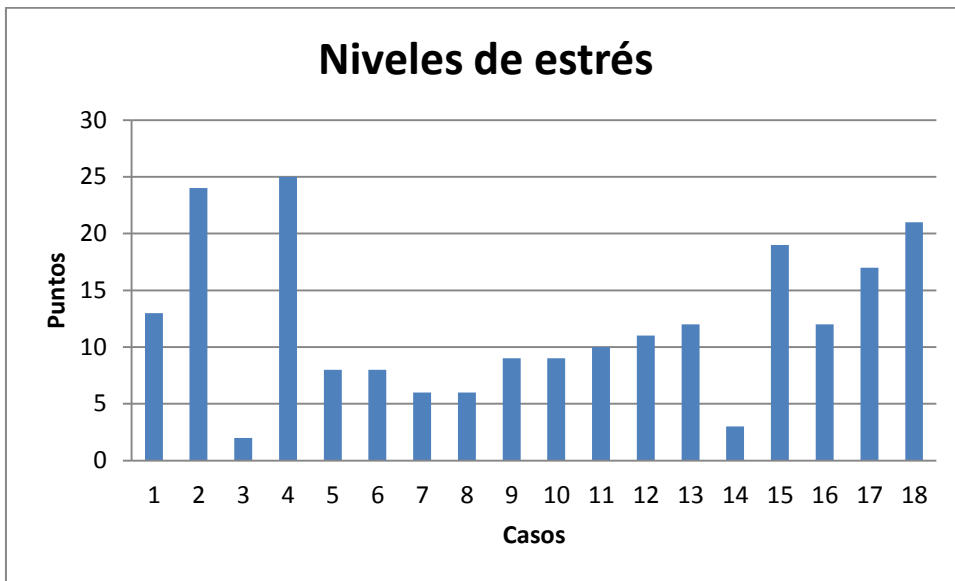


Figura 7. *Niveles de estrés*

Considerando que el cuestionario PSS-10 se interpreta en base a un máximo de 24 puntos, y un mínimo de 16 puntos, estableciéndose estrés positivo cuando el puntaje sea  $\geq$  de 20 puntos. En los casos estudiados se encontraron solo 3 casos positivos al estrés, de los cuales dos son del género masculino y 1 del género femenino como se muestra en la Figura 7.

Se encontró que en alto porcentaje un 83% se encuentra sin estrés, y el 17 % se encuentra en estrés agudo. Resaltan las cifras ya que es común encontrar estrés en puestos administrativos según lo plantean los teóricos en la materia (Ver Figura 2).

El estrés laboral es considerado la enfermedad del siglo, como tal puede esparcirse en la organización dada las interrelaciones que existen entre los trabajadores y que afectan el ambiente y la cultura organizacional.



Figura 8. *Estrés Percibido*

De estos resultados sociodemográficos se pueden hacer inferencias que se tratarán en el capítulo de conclusiones al igual que las mediciones de estrés percibido resultado de la aplicación de la encuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

En cuanto a la caracterización de los sujetos de estudio, los resultados sociodemográficos encontrados en el área de recursos humanos de acuerdo a la encuesta aplicada fueron:

Respecto a la escolaridad en términos generales se encuentran en el nivel de licenciatura, con dos personas del nivel de bachillerato en puestos de apoyo administrativo, lo cual se interpreta como una escolaridad adecuada a los puestos y niveles administrativos.

Se encontró en el género del grupo de trabajo un equilibrio razonable entre hombres y mujeres, en los rangos de edad se definieron dos grupos de los cuales los sujetos estudiados en gran porcentaje se encuentran entre 30 y 35 años, siguiendo en un pequeño porcentaje el grupo de 24 a 29 años, la diferencia de edad de solo 10 años no es muy significativa en cuestión de las brechas generacionales, se encontró también que un 61% está en la categoría de casado, un porcentaje menor soltero y solo 2 personas se encuentran divorciadas, con lo que se puede percibir una situación familiar de estabilidad práctica en los trabajadores.

En cuanto a la situación laboral resaltan los datos de antigüedad ya que en gran porcentaje los encuestados tienen una antigüedad de 1 a 5 años en la organización y en menor medida se encontró una antigüedad en los empleados de 6 a 10 años, lo que puede significar que a pesar de ser una empresa con bastante tiempo de estar en operación sus trabajadores cuentan con poca permanencia en sus labores.

Es muy relevante el hallazgo respecto a las horas de dedicación por semana de los empleados encuestados ya que casi un 90% trabajan más de la jornada normal de cuarenta horas semanales, lo que puede considerarse como un factor de riesgo de estrés laboral como lo indican los expertos en la materia.

Si bien es cierto el trabajo de los administradores resulta ser estresante y aún más si se trata de largas jornadas de trabajo, con pocos espacios de descanso, los empleados de las oficinas de OXXO plaza Mexicali tuvieron mucho interés en el llenado de la encuesta, el 95% manifestó estar contento en su lugar de trabajo, el otro 5% manifestó un descontento con la empresa, en general la queja primordial fue el hecho de que les gustaría se respetara su horario de salida el trabajo.

Respecto al objetivo general de esta investigación, se analizó la información resultante de los diferentes instrumentos aplicados al personal encuestado y se encontró la presencia de estrés agudo en tres casos correspondientes 2 al género masculino y uno al género femenino. Esta situación a pesar de representar un bajo porcentaje respecto a la totalidad de los empleados encuestados, es necesario atenderla puesto que el estrés afecta a todas las relaciones laborales que tienen esos trabajadores incidiendo en el comportamiento organizacional. En este caso específico es imperativo atender estos casos y continuar con estrategias de prevención para evitar que su efecto se propague en el área estudiada.

## **CAPÍTULO V**

### **RECOMENDACIONES**

El estrés laboral tiene que ver con la organización del trabajo, una administración inadecuada de las horas de dedicación o la imposición de instrucciones por parte de los directivos de la empresa pueden provocar que el trabajador proyecte su malestar, produciendo el estrés laboral; según su grado, puede concluir en una enfermedad más grave.

Una característica del estrés laboral es que cuando un trabajador presenta los síntomas tiene un efecto contagioso hacia los demás trabajadores, por lo que es necesario empezar las estrategias de prevención y atenderlo a tiempo antes de que cause problemas generalizados y luego específicamente sobre todo cuando aparece personal con los síntomas.

Las estrategias administrativas de intervención psicológica temprana y de prevención a los empleados permitirá afrontar las situaciones de estrés saludablemente, traduciéndose e resultados de un mejor desempeño laboral, con mayor eficiencia y satisfacción tanto personal como profesional.

Como medidas de atención al estrés se considera que es necesario ofrecer a las personas que lo tienen apoyo para atender los síntomas y lograr la superación de esta enfermedad en términos de salud.

Como medidas preventivas la propuesta de los organismos de salud orienta hacia las diferentes variantes de atención del estrés laboral como serían las que a continuación se presentan.

- A. El primer paso es aprender a reconocerlo. Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello.
- B. El siguiente paso es escoger una forma de enfrentarlo. Una manera es evitar el suceso o la causa que lo provoque, aunque en ocasiones esto puede ser imposible.
- C. Finalmente, cambiar la reacción ante él

Algunos ejemplos de factores, individuo-situación, que pueden reducir los efectos de las condiciones estresantes son:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo entre amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo

En cuanto a los programas empresariales de prevención de estrés, deben iniciarse por parte de la empresa atendiendo las recomendaciones de los organismos nacionales e internacionales y en ese sentido se pueden hacer recomendaciones como:

- la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores.
- mejorar sus hábitos como: llevar una alimentación correcta, realizar actividad física moderada de forma gradual y progresiva, respetar sus horarios de sueño, propiciar actividades recreativas y disminuir adicciones.
- proponer la utilidad de las técnicas para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas y utilizar técnicas como: ejercicios de relajación, respiratorios así como la meditación y yoga.
- utilizar estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo en la capacidad de planeación, técnicas de negociación; y ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva, el desarrollo de mejores relaciones humanas.

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de tensión dentro de la empresa u organización.

Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

En específico para la empresa OXXO se propone la utilización de los servicios psicológicos para la evaluación continua y seguimiento a los casos detectados y sobre todo dirigidos los esfuerzos a la prevención.

Implementación de cursos y talleres para desarrollar habilidades emocionales por parte del departamento de Recursos Humanos, y la organización de actividades recreativas, en donde se fomente el deporte, el arte, cultura o esparcimiento familiar, esto coadyuva al sentido de pertenencia.

Por último....

Se debe considerar la posibilidad reducir las jornadas laborales a lo marcado por la Ley Federal de Trabajo y considerar la posibilidad de incluir en la empresa a jóvenes pasantes o prestadores de servicio de las diferentes unidades educativas de nivel superior con el propósito de auxiliar a los administradores en sus tareas.

## BIBLIOGRAFIA

- .Andreou E, Alexopoulos EC, Lionis C, et al. Perceived Stress Scale: Reliability and Validity Study in Greece. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2011;8(8):3287-3298. doi:10.3390/ijerph8083287.
- Algrávez15641, L. (2014) Estrategias gerenciales para enfrentar el estrés. Reporte de Investigación. Dirección General de Posgrado e Investigación de UABC. (2014).
- Arias Gallegos Walter L. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Rev Cubana Salud Pública* [revista en la Internet]. 2012 Dic 38(4):325-335. Recuperado de:
- Ariente, J. Guerrero, M. Zarate, T. (2010) Tesis "Factores determinantes del estrés laboral en los servidores públicos: el caso de la dirección administrativa de la secretaria general de gobierno del estado de Tamaulipas". Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Basset, I., Estévez, R., Leal, ML., et al., (2010) Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. *Enf Neurol* Vol. 10, No. 1: 27-31, 2011 (Mex). Recuperado de: [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)
- Bullmore, J. Ed. Granica. Otro Mal día en el trabajo (empresa viva; vol. III). Recuperado de: <http://m.unc.edu.ar/gestion/spgi/rrhh/programas/capacitacion/modalidad-presencial-1/cursos-talleres-seminarios/manejo-del-estres/bibliografia>
- Cooper, Cl. & Cartwright S., (1994) Healthy Mind; Healthy Organization— A Proactive Approach to Occupational Stress. *Human Relations* April 1994 vol. 47 no. 4 455-471. doi: 10.1177/001872679404700405
- Chanes H., Pérez, M. y Castello L. (2010). Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral. Primera edición. Recuperado de: <http://www.promocion.salud.gob.mx>

- Duran, M. Sánchez, A. (2013) "El síndrome del burnout en el personal de una Institución Bancaria", *Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional Nueva Época Núm. 14 ISSN 1870205-8*
- Gamero, C. (2010) "Evaluación del Coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España". *Estudios de Economía Aplicada*, Vol. 28 Universidad de Málaga. Recuperado de: [www.revista-eea.net/documentos/28302.pdf](http://www.revista-eea.net/documentos/28302.pdf)
- Goiria, J. San Sebastián, X. Torres, E. (2003) "Estudio de Evaluación e Intervención del Estrés Laboral en la Policía Municipal" *Revista de la Sociedad Española en Salud Laboral en la Administración Pública* del departamento de Psicología Universidad del País Vasco. Recuperado de: [rabida.uhu.es/.../evaluacion\\_riesgos\\_psicosociales\\_pol](http://rabida.uhu.es/.../evaluacion_riesgos_psicosociales_pol).
- González, N. (2008). Prevalencia del Estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Redhecs*, Edición 4 - Año 3 Marzo 2008 Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/450/1111>
- Griffiths, A. (1996). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Recuperado de: [www.who.int/occupational\\_health/.../pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/.../pwh3sp.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación, quinta edición*. Editorial, Mc Graw Hill. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es).
- Martínez, J., (2010). Ed. Prentice Hall; *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Recuperado de: en línea <http://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf>
- Pose, G. (2005). *Estrés en la evaluación institucional*. Recuperado de: <http://www.evaluacióninstitucional.idoneos.com/index.php/34557>
- Ramos, J. (1999). *Manejo productivo del estrés en las empresas*. Ramos, J. (1999). *Manejo productivo del estrés en las empresas*. *Revista Adminístrate Hoy*, (68),

42-44. Recuperado de:

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/450>

Rivera, J. (2013) "El Estrés Laboral y sus repercusiones", *Revista Mexicana de Anestesiología*, Vol. 36 núm. 3 p.p. 173-175. Recuperado de: [www.medigraphic.com/pdfs/rma/...2013/cma133a.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/...2013/cma133a.pdf)

Rodríguez, B., 2014. Entrevista personal.

Yáber G., Corales E., Valarino E., Bermúdez J. (2007; p. 297-309). Estrés ocupacional en despachadores de carga eléctrica. *Rev Latinoam Psicol.* 2007; 39(2):297-309. Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38\\_4\\_12/spu04412.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38_4_12/spu04412.htm)

Zarate, T. (2010). *Factores Determinantes de Estrés en Servidores Públicos UAT. Tesis.* Recuperado de: [www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE08.pdf](http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE08.pdf)