



Sheyla Paola García Aguilar.

Estrés y conflicto.

Parcial 4.

Luis Eduardo López Morales.

Comportamiento organizacional.

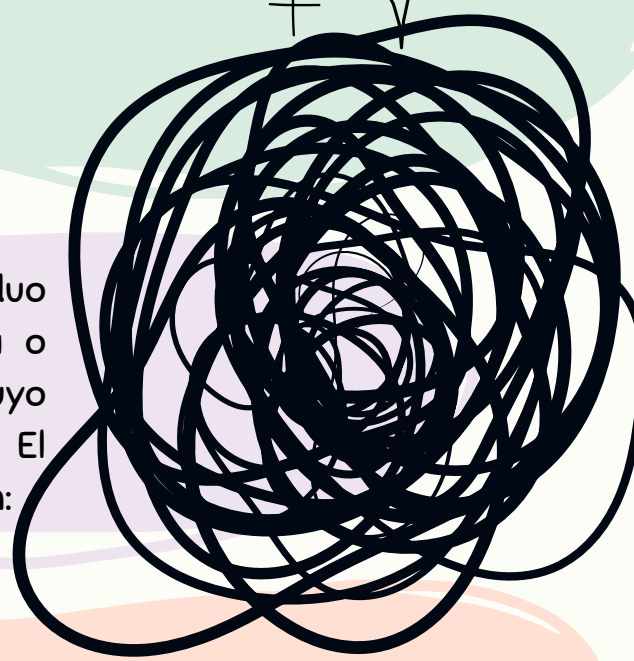
Administración y estrategias de negocios.

Cuatrimestre 5.

# ESTRÉS Y CONFLICTO.

## CONCEPTO DE ESTRÉS.

El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. El estrés incluye tres componentes básicos los cuales son:



1. **Desafío percibido:** Es el primer componente del estrés. Surge de la interacción entre las personas y su percepción del entorno (no necesariamente de la realidad). Ejemplo: chismes.
2. **Valor importante:** El desafío sólo provocará estrés si representa una amenaza para algo que la persona considere importante o valioso.
3. **Incertidumbre sobre la resolución:** Cada persona interpreta la situación en función de su capacidad para enfrentar eficazmente el reto que se presenta.

El estrés pasa de un estado latente a uno real cuando se cumplen dos condiciones básicas:

1. Cuando existe incertidumbre acerca del resultado. El estrés sólo se presenta cuando existe incertidumbre o duda sobre la posibilidad de aprovechar la oportunidad.
2. Cuando el resultado es importante para la persona. La importancia del resultado también es crítica.



**STRESSED OUT**

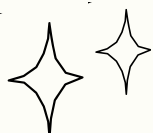
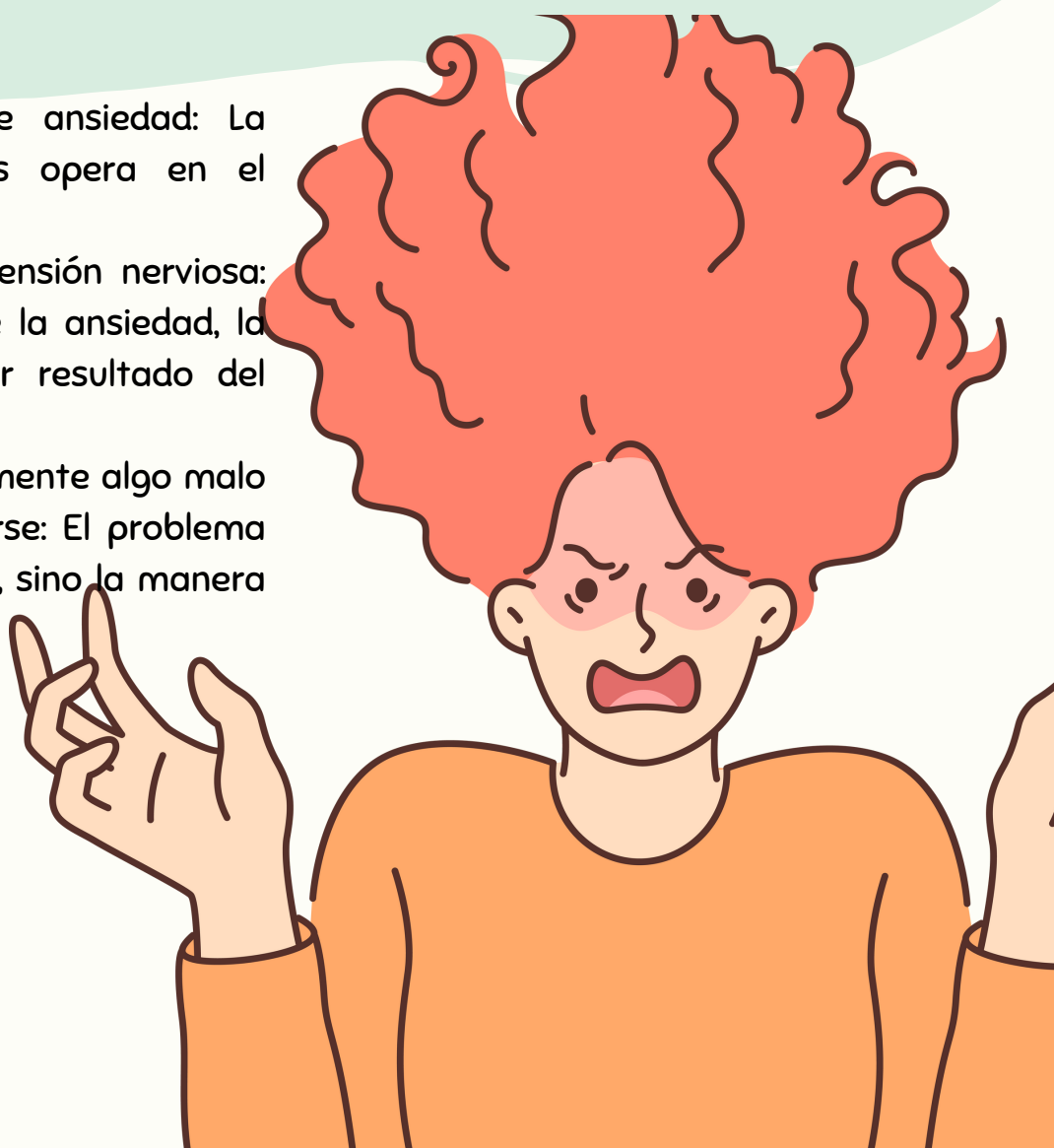
Luthans subraya que:

1. El estrés no es simple ansiedad: La ansiedad opera en estrés opera en el fisiológico.
2. El estrés no es simple tensión nerviosa: Como ocurre en el caso de la ansiedad, la tensión nerviosa puede ser resultado del estrés.
3. El estrés no es necesariamente algo malo o peligroso que deba evitarse: El problema central no es el estrés en sí, sino la manera en que la persona lo maneja.

La cantidad de tiempo que pasa la gente en su centro de trabajo, ofrece oportunidades para los grupos de trabajo ejerzan una fuerte influencia sobre el comportamiento de compra, sus grupos son:

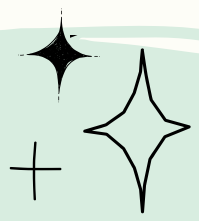
**Grupo formal de trabajo:** Está compuesto por individuos que laboran juntos, como integrantes de un equipo, influyendo de manera casi permanente en las actitudes relacionadas con el consumo.

**Grupo informal de trabajo:** Están formados por grupos de amistad que trabajan en la misma empresa y que aunque durante la jornada laboral pueden verse poco, ejercen una fuerte influencia en las decisiones de compra.



## FUENTES POTENCIALES DEL ESTRÉS.

El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. El estrés incluye tres componentes básicos los cuales son:



## FACTORES AMBIENTALES.

Influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de ésta.

## FACTORES ORGANIZACIONALES.

En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables.



## FACTORES PERSONALES.

Los factores de la vida personal del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad.

## LOS ESTRESORES SON ACUMULATIVOS.

El estrés se acumula. Cada estresor nuevo y persistente se agrega al nivel de tensión de un individuo.

## DINÁMICA DEL ESTRÉS Y CAUSAS.

El proceso del estrés es bien conocido: cuando la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea y desvían la sangre de la piel y del aparato digestivo hacia los músculos.

Hans Selye desarrolló la teoría del síndrome de adaptación general en cual con lleva tres fases:

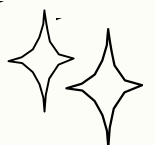
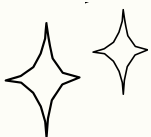
1. Alarma. Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza.
2. Resistencia. La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial.
3. Agotamiento. Cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento.

Causas.

- Pérdida de intimidad.
- Saturación de información.
- Desaparición del contacto frente a frente.

Luthans identifica los siguientes tipos de factores que producen estrés:

1. Factores extraorganizacionales, o sea, los elementos externos y ambientales.
2. Factores organizacionales, es decir, las fuerzas relacionadas con la organización en sí.
3. Factores grupales: la influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés. Se clasifican en dos grupos:
  - Falta de apoyo social. El apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado.
  - Falta de cohesión del grupo. El deseo de pertenencia y las prácticas.



# CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS.

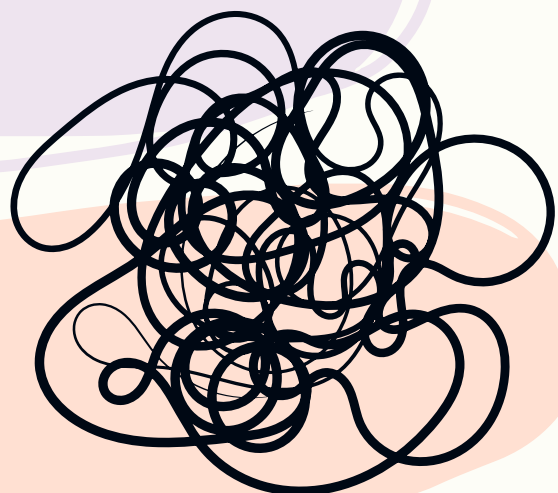
Estos síntomas se agrupan en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento.



sistemas fisiológicos: Esto se debía sobre todo al hecho de que el tema era investigado por especialistas en la salud y las ciencias médicas.

Síntomas psicológicos: El estrés ocasiona insatisfacción, y aquel relacionado con el trabajo produce insatisfacción relacionada con el empleo, que en realidad es el efecto psicológico más simple y obvio del estrés.

Síntomas en el comportamiento: Los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios



## MANEJO DEL ESTRÉS.

Es muy visto como una presión excesiva por el empleado. Sus enfoques individual y organizacional para el manejo del estrés son:

Enfoques individuales: Las estrategias individuales que se han mostrado eficaces incluyen la implementación de técnicas de administración del tiempo, más ejercicio físico.

Algunos de los principios más conocidos de administración del tiempo son:

- (1) elaborar listas diarias de las actividades por hacer.
- (2) dar prioridad a las actividades según su importancia y urgencia.
- (3) programar las actividades de acuerdo con las prioridades.
- (4) conocer su ciclo personal diario y ejecutar las partes más demandantes de su trabajo durante la parte alta del ciclo, cuando está más alerta y es más productivo.



Enfoques organizacionales: Las estrategias que la administración puede considerar incluyen una mejor selección de personal y colocación en el trabajo, capacitación, planteamiento realista de metas, rediseño de trabajos, más involucramiento del empleado, mejor comunicación organizacional.

