

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DE ESTRÉS EN LOS
COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

ANDREA ESMERALDA IBARRA ARRAXAC

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, with a crown and a halo. She is flanked by two lions rampant. Above her is a crown. The seal is surrounded by a circular border containing the Latin text "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
UG
Archivo
Reg.-0196-2014
CODIPs.1808-2018

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

26 de octubre de 2018

Estudiante
Andrea Esmeralda Ibarra Arraxac
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto CUARTO (4º) del Acta OCHENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (83-2018), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 26 de octubre de 2018, que copiado literalmente dice:

CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Andrea Esmeralda Ibarra Arraxac

CARNÉ: 2007-10254
CUI: 2417 46604 0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



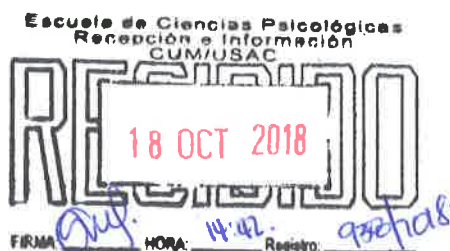
Licenciada Julia Alicia Ramírez Orzábal
SECRETARIA

/Gaby

UG-361-2018

Guatemala, 18 de octubre de 2018

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **ANDREA ESMERALDA IBARRA ARRAXAC, CARNÉ NO. 2417-46604-0101 y Registro de Expediente de Graduación No. L-56-2015-I-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 03 de agosto del año 2015.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucia G.
CC. Archivo

ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.

CIEPs. 0116-2015

REG: 0196-2014

INFORME FINAL

Guatemala, 22 de Septiembre 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN”.

ESTUDIANTES:
Andrea Esmeralda Ibarra Arraxac
María de Lourdes García Aquino

CARNE No.
2007-10254
2010-15603

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 03 de Agosto del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 21 de Septiembre del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Helyín Velásquez Ramos
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

CIEPs. 0116-2015
REG. 0196-2014

Guatemala, 22 Septiembre de 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

“FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN”.

ESTUDIANTES:
Andrea Esmeralda Ibarra Arraxac
María de Lourdes García Aquino

CARNÉ No.
2007-10254
2010-15603

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 03 de Agosto del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



As/archivo



**Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-
Reingeniería, Auditoría Fiscal.**

Guatemala, 5 de Agosto de 2,014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de Unidad de Graduación
Centro de Investigación en Psicología- CIESPs "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado "Factores que inciden en el Desarrollo de estrés en los colaboradores de una Organización" realizado por las estudiantes ANDREA ESMERALDA IBARRA ARRAXAC, CARNÉ 200710254, MARIA DE LOURDES GARCÍA AQUINO, CARNÉ 201015603.

El trabajo fue realizado a partir del 1 de JUNIO al 4 de JULIO DE 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270

Atentamente
Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Psicólogo y orientador vocacional y laboral
Colegiado No. 4270
Asesor de Contenido

Panacea, S.A.

Guatemala, Junio de 2014

A quien interese:

Por este medio se hace constar que **las señoritas ANDREA ESMERALDA IBARRA ARRAXAC con número de carné 200710254 y MARIA DE LOURDES GARCÍA AQUINO con número de carné 201015603**, durante el mes de Junio del presente año aplicaron los siguientes instrumentos, Test de Signos y Síntomas del estrés, Cuestionario de estrés Laboral, Lista de Cotejo, así como el desarrollo del Taller Técnicas para Disminuir el estrés en los colaboradores. Como parte de su trabajo profesional, Tesis "Factores que inciden en el Desarrollo de estrés en los colaboradores de una Organización".

Estas actividades se realizaron dentro de las instalaciones de Panacea Corporación de Servicio con 50 colaborados de la institución.

Atentamente,


Lic. Víctor Hugo Muñoz Méndez
Gerente Recursos Humanos



Madrina de Graduación

Mirta Imelda Figueroa Salazar
Contador Público y Auditora
No. 2513

DEDICATORIA

A DIOS:

Gracias por sus bendiciones y por ser la guía a culminar mis estudios exitosamente.

A mis Padres:

Edwin Ibarra y Aracely de Ibarra, Gracias por su paciencia y amor, son dignos de toda admiración y respeto, gracias por estar conmigo en este largo camino, por sus palabras de aliento, sus desvelos junto a mí y su apoyo incondicional. A ustedes les debo la existencia y este logro. Los Amo

A mis Hermanos:

Estuardo y Geovany, Gracias a ustedes por brindarme siempre su apoyo, por su cariño, por sus palabras de impulso y superación para alcanzar este triunfo.

A mis Amigos:

Por su apoyo y el deseo que vivieron junto a mí para que lograra alcanzar esta meta.

A:

Todas las personas que hoy me acompañan en este momento tan importante de mi vida y que me honran con su presencia. Muchas. Gracias.

Por: Andrea Ibarra

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por darnos la sabiduría necesaria en los logros de nuestros proyectos.

A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Y
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por darnos la oportunidad de prepararnos profesionalmente.

A LA LICDA. IRIS JANETH NOLASCO

Por su interés, revisión y orientación a esta investigación.

AL LIC. VICTOR MANUEL ORDOÑEZ OLIVA

Por su apoyo, asesorar y compartir sus conocimientos.

AL LIC. MAYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

Por su valiosa colaboración en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo
para esta investigación.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
RESUMEN	
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
1. Introducción	4
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	4
1.1.1 Planteamiento del Problema	4
1.1.2 Marco Teórico	6
1.1.2.1 Estrés en el Trabajo	6
1.1.2.2 Clima Organizacional	9
1.1.2.3 Modalidades del Estrés	13
1.1.2.4 Fases del estrés	14
1.1.2.5 Causas que Generan Situaciones de Estrés	15
1.1.2.6 Consecuencias del Estrés	17
1.1.2.7 El Hexágono Vital	25
1.1.3 Delimitación	26
CAPÍTULO II	
2. Técnicas e Instrumentos	27
2.1 Técnicas	27
2.2 Instrumentos	28
2.3 Operatización de Objetivos	31

CAPÍTULO III	
3. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	33
3.1 Análisis Cuantitativo	33
3.3 Análisis Cualitativo	39
CAPÍTULO IV	
4. Conclusiones y Recomendaciones	42
4.1 Conclusiones	42
4.2 Recomendaciones	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46
No. 1 Fotografías	47
No. 2 Test de Signos y Síntomas	49
No. 3 Cuestionario de Estrés Laboral	52
No. 4 Lista de Cotejo	56
No. 5 Taller	58

RESUMEN

“Factores que inciden en el desarrollo de estrés en los colaboradores de una Organización”.

Andrea Esmeralda Ibarra Arraxac.

La investigación se fundamentó en el fenómeno de estrés laboral, en donde se desarrollaron los objetivos específicos, a modo de conocer los resultados positivos y negativos que generan el estrés en los colaboradores. A su vez observar la percepción y respuesta de los mismos ante una misma fuente de estrés.

Dando como consecuencia reacciones somáticas y psicológicas en los colaboradores dentro de la organización, y en otros ámbitos de su vida personal, familiar y social.

La metodología que se utilizó en la investigación fue la cuantitativa, con el test de signos y síntomas sobre estrés, cuestionario sobre estrés laboral y una lista de cotejo sobre factores desencadenantes del estrés, y a su vez, se realizó un taller sobre técnicas para disminuir el estrés. Los cuales permitieron tener una perspectiva cuantificable, conociendo la cantidad de colaboradores que sufrieron de estrés.

La investigación se realizó en Capillas Señoriales ubicado en la 13 calle 12-96 zona 11 Edificio 5B, en el departamento de ventas, con una muestra de 50 colaboradores de ambos sexos, desde el mes de Junio a Julio de 2014. Se utilizó la técnica de muestreo no aleatoria, con una muestra de cincuenta colaboradores que trabajan en esta organización los cuales demostraron ser personas que sufren de estrés laboral. Al igual que la técnica de análisis estadístico, para llegar a relacionar un análisis porcentual.

Los alcances que se tuvieron en la investigación fueron los factores que inciden en el desarrollo del estrés en los colaboradores, los cuales pueden ser físicos como psicológicos, afectando la salud integral del individuo, es decir en el área laboral, sino también en el área familiar y social.

Se les dio a conocer una guía para disminuir su estrés laboral. Con ayuda de algunas técnicas de relajación, meditación, los colaboradores de la organización lograron controlar el estrés laboral, no solo poniéndolo de ejemplo en su trabajo sino en todos los ámbitos posibles de su vida.

La investigación tuvo como propósito conocer los factores que incidieron en el desarrollo de estrés de los colaboradores entre los cuales se encontró: el exceso de trabajo, el trabajo a ritmo elevado, el aburrimiento, monotonía, no tener el conocimiento sobre la tarea que se tienen que realizar, trabajos a turnos, la insatisfacción en el trabajo, el cansancio psíquico, fatiga profesional, la falta de preparación, el desempeño de roles diversos y los jefes incompetentes.

PRÓLOGO

Los colaboradores de una organización son un constructo psicosocial ya que sus relaciones y actividades diarias se desarrollan dentro de un marco social como individual. El comprender el término Estrés permite conocer el efecto y las repercusiones positivas o negativas en el individuo en su vida personal, laboral, familiar, social, sexual; afectando no solo al individuo sino también a la organización, perjudicando en los diferentes departamentos de la misma organización.

En el ambiente personal afecta su salud tanto fisiológica como psicológica repercutiendo en las demás áreas de su vida.

En el ambiente laboral, el estrés fue una respuesta ante diversas causas que existen en el área de trabajo, como por ejemplo la cantidad de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, el trato del jefe, la relación con sus demás compañeros de trabajo entre otros aspectos que afectan en ambiente laboral, afectando el desempeño del colaborador en la organización.

En el ambiente familiar, la familia es esencial para influir en la personalidad de la persona y es en donde se determinan los valores, afectos y actitudes que la persona va asimilando, es por ello que el estrés tiene como repercusión provocar discusiones entre sus miembros, separaciones, divorcios, violencia intrafamiliar, etc.

El ambiente social es un factor altamente desencadenante de estrés, debido a la violencia en que vive el país. La cultura en la que el individuo fue educado y vive, influye en la persona a desarrollar estrés, por lo que afecta su vida y la manera de que interactúa dentro de la sociedad. Y por último está el ambiente sexual en donde el estrés dió como consecuencia trastornos como la impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo y disminución del deseo o la libido.

Los objetivos de la investigación permitieron conocer cuáles factores intervinieron en el desarrollo del estrés en los colaboradores de una organización y verificar cómo influyó en la salud integral de los mismos e identificar los factores estresantes principales con mayor incidencia que surgieron en el ambiente laboral y ofrecer estrategias que los ayudó a controlar el estrés en todas las áreas de su vida.

Los beneficios de un buen manejo de estrés se toman como una fuente de impulso en la realización de cualquier actividad, pero un inadecuado control afecta la salud física, mental, emocional, laboral y social, logrando llegar incluso a la muerte y perjudicando a los seres que lo rodean.

Mediante un abordaje con la población de estudio en su ambiente laboral es importante el beneficio que se deriva del conocimiento de los factores que intervienen en el desarrollo de estrés en el trabajo.

El fenómeno del estrés se encuentra presente en la vida cotidiana y muchas veces sin saber que existe un nombre para tal respuesta, por tal motivo es de interés dicho fenómeno en la investigación para el conocimiento si éste interfiere o no en la eficiencia y eficacia de los colaboradores cuando realizan sus actividades diarias de trabajo y los resultados positivos o negativos que obtiene la organización.

Las repercusiones que tiene el estrés, pueden ser positivas como estímulos, y negativas que implique riesgos para la salud, de forma físicas como psicológicas, en el trabajo y en las relaciones con los demás colaboradores.

Toma valor para la Escuela de Psicología, el realizar una investigación de esta índole por abordarlo a partir de la persona y su manera de afrontar este fenómeno, en específico en el área laboral, repercutiendo en las demás áreas de la vida del colaborador.

Algunas de las limitantes que se obtiene al realizar el proyecto es el limitado tiempo que brinda la organización en realizar las actividades programadas, debido a que la misma tiene una agenda de actividades programadas, según su calendario anual.

Debido al ajuste de fechas se logra implementar las actividades para desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I
1. INTRODUCCIÓN
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Factores que inciden en el Desarrollo de estrés en los colaboradores de una Organización.

“El estrés es un esfuerzo, tensión acentuación y se empleó en fisiología y psicología con el sentido general de carga impuesta al individuo, creando un estado de tensión exagerada, que intervino en el desarrollo del colaborador dentro de una organización. Y cómo este mismo estrés tiene diferentes fases, como lo es la primera de reacción, en donde se observó la respuesta a la situación o estímulo estresante. La segunda fase que es de resistencia, en las cuales se activaron las reservas del organismo y como última fase está la de agotamiento, en esta fase el organismo agota sus reservas y muchos síntomas de la primera fase reaparecieron”¹.

Por esta razón se logró la colaboración de la organización Capillas Señoriales ubicada en la 13 Calle 12-56 Zona 11 Edificio 5B, con la ayuda de cincuenta de sus colaboradores, se alcanzó comprobar que sí, el estrés influye de manera negativa en la eficiencia y eficacia del trabajo de los colaboradores, teniendo pérdidas monetarias y pérdidas del personal para la organización.

Se ha tenido como ejemplo que los factores que desarrollan estrés no solo se producen en el entorno laboral, sino en el núcleo familiar y/o personal, convirtiéndose en una carga más de estrés en el trabajo a esta carga se le suman los estresores como la carga laboral, los horarios, inestabilidad laboral, ausentismo, disgusto con el jefe o compañeros, no estar conforme con el trabajo, el poder estar sufriendo algún tipo de discriminación, acoso laboral, y otros factores que impiden que él o la colaboradora no realizarán su trabajo de una manera óptima y saludable.

Está claro que el estrés es un proceso de relación entre el individuo – entorno, como también la naturaleza de cada trabajo exige mayor o menor cantidad de esfuerzo por parte del colaborador, en donde superan la capacidad que tiene el individuo para hacer frente al trabajo estipulado y mantenerlo bajo control, es así como aparece el estrés laboral. No se debe de olvidar que en el medio laboral los colaboradores están

¹ ZANDIVAR DIONISIO. “Conocimiento y dominio de estrés” editorial: Científico-técnica, Cuba, año 1996, págs 109.

expuestos a una serie de constantes cambios y diversidad de factores que provocan estrés a corto o largo plazo.

Es común que la mayoría de personas alguna vez en su vida hayan sufrido estrés por diversos motivos, así mismo en el trabajo quienes lo padecieron reaccionaron de diferentes maneras, siendo éstas reacciones de incidencias: migraña, salpullido, pérdida del cabello, visión borrosa, infarto, úlceras, pensamientos negativos, violencia, insomnio, enojo, ataque de ira, crisis nerviosa, entre otros; las que se tomaron en cuenta para la investigación, teniendo presente que cada persona es diferente en la forma de controlar sus impulsos y reacciones ante situaciones estresantes, por este motivo el objetivo no fué solamente identificar los factores que intervinieron en el desarrollo del estrés, sino de ofrecer a los mismos una serie de estrategias para controlar su nivel de estrés y así ponerlos en práctica, para lograr controlar el estrés en los diferentes escenarios de su vida, no solo en el área laboral.

Las personas con un mal manejo de estrés pueden producir muchos incidentes en su trabajo, estos errores se pueden prevenir si la persona que lo sufre tiene la capacidad, primero de admitir que tiene de estrés, y de utilizar las diferentes soluciones que se tiene para controlar el mismo, como lo son las diferentes estrategias para disminuir el estrés.

Es importante conocer la definición de estrés, el cual dice que “es un esfuerzo, tensión, acentuación y se emplea en fisiología y psicología”², en esta investigación, fue importante tener conocimiento de lo que implicó la palabra estrés y cómo esta definición incidió en el desarrollo de estrés teniendo como consecuencia el generar problemas a nivel fisiológico y psicológico, logrando provocar ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales, etc.

En el estudio de investigación se dió respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles fueron los principales factores que intervinieron para que los colaboradores desarrollen estrés?, ¿El estrés tuvo diferentes niveles de incidencia según género, y puesto de trabajo?, ¿Cuáles fueron los principales signos y síntomas que más afectan la salud integral de los colaboradores?, ¿Qué estrategias pudieron utilizar los colaboradores para controlar su nivel de estrés dentro de la organización y su vida diaria?.

Dicha investigación se realizó a través de un test de signos y síntomas sobre estrés, cuestionario sobre estrés laboral, lista de cotejo sobre factores desencadenantes del estrés y se realizó un taller sobre técnicas para disminuir el estrés de los colaboradores.

² **DIONISIO.** “Conocimiento y dominio de estrés” editorial: págs 11.

1.1.1 MARCO TEÓRICO

“FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DE ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN”

Los antecedentes seleccionados como base, relaciona el estrés en la realización de programas eficaces para el mejoramiento y disminución del mismo en el ámbito laboral, teniendo en cuenta la necesidad de la creación de los programas para un mejor rendimiento, de los cuales se seleccionaron tres tesis enfocadas en diferentes áreas, la primera *“Factores Psicosociales que Promueven Estrés Laboral y sus Efectos en el Desempeño Y Motivación Laboral”* (Ramirez, 2010) el cual se enfoca en los factores que afectan el desempeño en el trabajo producido por el estrés. La segunda *“Aplicación de un programa psicolaboral para disminuir niveles de estrés a docentes del sector privado”* (Lemus, 2000) se enfoca en la aplicación de un programa para disminuir y controlar el estrés. Y la tercera *“Incidencia del Estrés Laboral Dentro de una Empresa de Servicio”* (Ordoñez, 2009) el cual abarca la incidencia que tiene el estrés en los colaboradores de una organización.

La investigación se basó en cómo los diferentes factores que intervienen en la producción de estrés afectó el desarrollo eficaz no importando género, estatus social y puesto de trabajo.

“Estrés en el Trabajo”³

El estrés es un fenómeno biopsicosocial, un mecanismo que está programado genéticamente en el ser humano desde la prehistoria, el cual permitía huir o luchar frente a una amenaza. Fisiológicamente, el estrés aumentó la producción de dos hormonas que son necesarias para realizar actividades físicas; éstas hormonas son la adrenalina y el cortisol, las cuales elevan el ritmo cardíaco, presión arterial y el metabolismo.

³ HOLAN CHARLES. *“Psicología Ambiental, un Enfoque Ambiental”*. México: editorial Limusa, año 1994, pàg: 119.

En circunstancias positivas, el estrés fue beneficioso para el ser humano ya que sirvió como estímulo para afrontar nuevos retos; pero a ciertos niveles, demandas o exigencias que no se controlaron o no se pueden atender produjeron un desequilibrio por las demandas del entorno y estímulos estresantes que resultaron nocivos para la salud.

En el estrés del ámbito laboral es necesario un nivel de tensión mínima para que se muestre al máximo las capacidades, pero el desequilibrio afecta negativamente el rendimiento y desarrollo personal. Esta modalidad de estrés abarcó a nivel individual y está presente a nivel mundial. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral fue un cuadro de alcance relativamente general, la competitividad, el temor a perder el empleo, la sociedad que pidió a sus miembros una calma aparente, llevaron a "salidas" como el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas o la obesidad, que terminaron agravando el estrés negativo y sumando factores de riesgo.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también han crecido año con año. Tal es el caso de Argentina que es uno de los países afectados de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en la Capital Federal admiten que sufren estrés laboral en su actividades y un 18% en el interior del país.

Dichos porcentajes llevaron a los trabajadores afectados por el estrés laboral a iniciar acciones legales contra las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que producían reacciones emocionales que desencadieron en su exclusión del mercado laboral.

En Guatemala, uno de los primeros problemas que se tiene, es que en nuestro medio se vive el estrés no solo en las organizaciones, sino que las condiciones ambientales han sido un factor que contribuye a dicha reacción, como "el calor o frío extremo afectando negativamente la salud y el bienestar emocional de la gente, y en

consecuencia, perjudicando sus relaciones interpersonales”⁴. Así como el congestionamiento, la violencia, el miedo a ser víctimas de un asalto también fueron productores de estrés de un diario vivir.

El estrés ambiental, produce sobrecarga en la capacidad de las personas en las actividades actuales y futuras cuando se requirió procesar información para realizar una actividad eficiente, esto dio como consecuencia un efecto psicológico negativo al no tener la capacidad de ejercer un control sobre circunstancias ambientales como una respuesta de importancia. Según la teoría de la Impotencia Aprendida, tiene el objetivo de “investigar por qué el individuo es incapaz de controlar las condiciones de estrés. En ésta teoría se tiende a demostrar poca perseverancia y un bajo nivel de tolerancia a la frustración después de que han determinado las condiciones de estrés”⁵.

Esto se refiere a que la persona tiene la creencia que sus acciones no pueden modificar el resultado de acontecimientos desagradables en el futuro y existió un acoplamiento entre el factor estresor y la respuesta. La impotencia generada se convierte en normal y adaptada ante las reacciones provocadas por el estrés aún cuando le generaron daños en la salud mental, física y emocional en la persona.

Actualmente, el ambiente natural y las relaciones laborales en Guatemala que se vinculan con los profesionales son más propensos a sufrir estrés, por ejemplo, los trabajos relacionados con directivos o jefaturas de las empresas. Sus tareas comprenden la supervisión constante de sus jefes que presionan por alcanzar un resultado favorable para la organización; otros cargos con efectos de estrés fueron los relacionados con las nuevas tecnologías como programadores, telecomunicadores y técnicos; esto debido a que están en constante aprendizaje del uso de nuevos programas y la cantidad de información que manejan es amplia.

⁴Ibid. HOLAHA CHARLES, Pàgs 220-221

⁵ Ibid. HOLAHA CHARLES, Pàgs 211

Dicho fenómeno apareció con más intensidad siendo generado no solo por aspectos emocionales o psicológicos sino por demandas de carácter laboral, social, amenazas del entorno del individuo que requirieron de capacidades de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas, lo que contribuyó en buena medida a su supervivencia.

El ser humano por naturaleza tiene diferentes reacciones, ante diferentes circunstancias de su vida, esta reacción se le conoció como estrés, pero qué es el estrés en sí, estrés, “es un esfuerzo, tensión acentuación y se emplea en fisiología y psicología con el sentido general de carga impuesta al individuo, creando un estado de tensión exagerada”⁶.

Entendiendo que es una reacción somática y psicológica, y puede ser causa por diferentes factores que influyeron en dichas reacciones, el factor que intervino para esta investigación es el factor laboral.

“Clima Organizacional”⁷

El clima organizacional es otro aspecto que intervino en el estrés del colaborador, para Chiavenato, las tres características principales de las personas mentalmente sanas fueron:

- a. “Las personas se sienten bien consigo mismos.
- b. Se sienten bien en relación con otras personas.
- c. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias”⁸.

Los aspectos anteriores, tuvieron veracidad debido, a que primero, las personas se sintieron bien consigo mismas, se respetan, se quieren, están en calma, teniendo como resultado sentirse bien en su relación con los demás, pueden querer, respetar a

⁶Ibid. HOLAHA CHARLES, PÁGS 215.

⁷ CHIAVENATO, IDALBERTO. “Administración de Recursos Humanos” México: editorial McGrawHill, año 2009, pàgs 72.

⁸ Ibid. CHIAVENATO, PÁGS 72.

los otros, y por lo consiguiente son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias.

Estos aspectos que Chiavenato mencionó dan a entender como un aspecto sigue a otro, está en cadena y si una de las características está mal, afectará inmediatamente a la siguiente, y ésta por lo consiguiente a la que sigue. Se puede notar que si no se estaba bien consigo mismo, no lo estaba con los demás, y es ahí donde surgieron los conflictos, donde se originó la incapacidad para poder afrontar las adversidades que se presentan en la vida, y tanto la mente humana como el cuerpo no está diseñado para soportar demandas que surgieron como reacciones que no se pudieron controlar, es así como surgió el estrés, ansiedad, tensión, enfermedades gastrointestinales, que afectaron el mundo interno y externo del individuo.

Después que Chiavenato menciona las características de las personas sanas, es importante dar mérito de que el clima organizacional estaba relacionado con la motivación de los miembros, y que tanto la motivación como el clima organizacional tiende a elevarse y proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los colaboradores, es decir que influye en la producción de la organización.

Un clima organizacional deficiente puede que produzca tensión, apatía, insatisfacción, depresión, agresividad, inconformidad, ansiedad y sobre todo estrés laboral.

Se entiende como clima laboral, “la influencia del ambiente sobre la motivación de los colaboradores, de manera que se pueda describir como cualidad o propiedad del ambiente organizacional”.⁹

Sí la organización tiene un bajo nivel de clima organizacional, puede que se produzca estrés laboral, en donde los colaboradores tienen tensión todo el tiempo en sus horas laborales, y no solo causa estrés laboral, sino que éste individuo llega a su

⁹Ibid. CHIAVENATO, pàgs 74.

hogar con esa misma carga de estrés mezclando su vida tanto personal como laboral y teniendo como consecuencia el no disfrutar de su familia y de su trabajo.

Algunas reacciones somáticas y psicológicas, tuvieron un efecto en el trabajador, en el caso de las reacciones psicológicas son las que pudieron causar diversos síntomas como inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia, deseos de llorar y un nudo en la garganta, irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada, deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico; si llega a ser muy intenso puede llevar a sentimientos paralizadores, preocupación excesiva, que pudo incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento, pensamiento catastrófico, entre otras manifestaciones del estrés.

En el caso de las reacciones somáticas, fueron aquellas que conllevan a enfermedades relacionadas con muchas de las principales causas de muerte como: “cáncer, deficiencias cardiacas, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes y suicidios”.¹⁰

El estrés laboral se puede definir como 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 puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. Se produce cuando la demanda del ambiente laboral es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se desarrollaron diversas reacciones adaptativas las cuales al no controlarlas pueden generar reacciones como la ansiedad, ira y depresión. Esto no se generó de una forma instantánea si no que es por medio de un proceso con el factor tiempo.

¹⁰ PULITI ATILIO. “*El Manejo del Estrés*”. Argentina: editorial Kier S.A, año 1988, pàgs 85.

El concepto del estrés laboral muchas veces se confunde con el desafío de los retos, pero ambos conceptos son diferentes. Cuando los colaboradores se encuentran con un desafío, se sienten relajados y satisfechos, cosa que no ocurre cuando tienen una presión, tensión, ansiedad, es decir estrés, que interviene de manera negativa para el desarrollo de su trabajo de manera tanto eficiente como eficaz dentro de la organización.

“El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.”¹¹

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 afectando al bienestar físico y psicológico del trabajador y incluso 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 tuvo que alcanzarse mejores resultados.

Es por ello que a más producción se requiere en la organización, más estrés se produce en los colaboradores, porque los encargados o bien los jefes les exigen más a los colaboradores, para tener mayores ganancias, pero lo que no observan es que están perdiendo a más colaboradores, estos se enferman o bien se cambian de empleo por otro que no les cause este tipo de reacciones tanto físicas como psicológicas, en las personas.

¹¹ STORA JEAN BENJAMIN. “El Estrés ¿Qué es?”. España: editorial Limusa, año 2000, páas 149.

“Modalidades del estrés”¹²

El estrés laboral se dividió en dos modalidades:

1. “Por su duración”¹³

Se divide en:

- Estrés agudo el cual “surgió ante una agresión física, violenta o emocional, limitada en tiempo, dando una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta” ¹⁴ se refirió al tipo de estrés que se da en el momento con una reacción simultánea al estresor, por ejemplo cuando un colaborador es despedido o se le llama la atención.
- Estrés crónico “apareció a lo largo de un periodo prolongado de tiempo, recurrente, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente”¹⁵ se refiere al estrés que lleva más tiempo y su reacción es generada por estresores como por ejemplo la monotonía, sobrecarga de trabajo, entre otros.

2. “Con relación al efecto producido en la persona”¹⁶

Se divide en:

- Euestrés o estrés positivo “la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada” ¹⁷ se refiere al estrés que cada uno de los colaboradores necesita para el cumplimiento

¹² **GARCÌA RICARDO.** “*La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*” España: editorial Club Universitario, año 1995, pàgs 91.

¹³ **Ibid. GARCÌA RICARDO,** pàgs 91.

¹⁴ **ROQUEBRUME JEAN PAUL.** “*Como Prevenir y Controlar El Estrès, Angustia y Depresión*”. Barcelona: editorial año 1984, pàgs 40.

¹⁵ **Ibid. GARCÌA.** Pàgs. 95.

¹⁶ **Ibid. GARCÌA.** Pàgs 92.

¹⁷ **Ibid. GARCÌA.** pàgs 92.

de metas y objetivos sin llegar a efectos nocivos en su salud integral, por ejemplo la sensación de logro, y bienestar al superar una prueba.

- Diestrés o estrés negativo “asociado al desajuste entre el trabajador y sus condiciones de trabajo provocando respuestas insuficientes o exageradas, lo que produjo efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y afectó al buen funcionamiento de la empresa”¹⁸ estos son los efectos que mayormente son los que intervienen en la eficacia de la productividad de los colaboradores los cuales fueron los que reaccionan negativamente e incluso pueden provocar la muerte al no controlarlo de una forma adecuada.

El estrés positivo se convierte en estrés negativo cuando no son satisfechas de una forma adecuada las necesidades externas y al mismo tiempo no fueron satisfechas las demandas internas del trabajador con lo cual la productividad disminuye y hay un alto riesgo de sufrir un accidente en el trabajo una enfermedad, dando como consecuencia altas pérdidas en la persona y en la organización.

“Fases del estrés”¹⁹

La primera fase, la llamada fase de alarma, se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante, el organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra.

Es cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pudieron provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

¹⁸ **Ibid. GARCÍA. pàgs 92.**

¹⁹ **Ibid. ZALDIVAR. pàgs 119.**

Prosigue la fase de resistencia: en esta fase si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento.

El cuerpo se estabiliza o “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos que son ilimitados. La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

Y por último está la fase de agotamiento, que se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado.

“Causas que generaron situaciones de estrés”²⁰

Entre las causas generales y más frecuentes que produjeron estrés en las organizaciones se encuentran:

- El exceso de trabajo, el cual se da por una sobrecarga de trabajo excediendo en la capacidad efectividad en la productividad.
- El trabajo a ritmo elevado, al realizar una gran cantidad de trabajo obligatoriamente en un tiempo determinado.

²⁰ Ibid. FONTANA. pàgs 20.

- El aburrimiento y la monotonía, se da por una falta de actividad y rutina lo cual desmotiva al colaborador.
- No tener el conocimiento sobre la tarea que se debe realizar “es uno de los factores que genera más desconcierto e inseguridad en el colaborador y por lo tanto crea una situación que es vivida como amenazante”²¹
- Trabajo a turnos, el estrés se produce por una alteración de los ritmos circadianos que genera cambios en la conducta y en las emociones.
- La insatisfacción en el trabajo se produce cuando el colaborador no tuvo el bienestar necesario o ideal por su desempeño.
- Además se produce ansiedad, este efecto psicológico va de la mano y acompaña al estrés, pero no constituye su causa.
- El cansancio psíquico o fatiga profesional, surge cuando el colaborador piensa que sus aspiraciones y expectativas no son satisfechas, naciendo la creencia que estos nunca se cumplirán .
- Falta de preparación, el no estar al día con los avances y conocimientos nuevos en el ámbito laboral genera amenaza y hostilidad.
- El desempeñar roles diversos, como por ejemplo los que desempeña una mujer fuera del trabajo, conlleva a generar altos niveles de estrés. Estudios estadísticos consagrados al estrés de las mujeres profesionales, cualquiera que

²¹ **ROCAÑIN JOSÈ.** “*Mobbing, Psicoterrorismo en el trabajo*”. España, editorial Aràn, año 2004, pàgs 75.

sea su nivel jerárquico, demuestra que las mujeres que ocupan puestos de responsabilidad pero a nivel jerárquico devengan salarios inferiores a los hombres de igual en igualdad de competitividad o superioridad.

- Otra causa es la tecnológica, aunque su función es para ejemplificar y facilitar el trabajo, si no se tiene la formación para su adecuado uso se puede convertir en un problema para la estabilidad emocional del individuo.
- Al igual que tener jefes incompetentes, líderes inadecuados pueden generar conflicto y establecer inseguridad y miedo entre los trabajadores de la organización.

Estas fueron las causas que generalmente producen estrés en los colaboradores, por lo cual dan como resultado varios síntomas como dolores de cabeza, estómago, insuficiencia coronaria, obesidad, tabaquismo, insomnio, entre otros.

“Consecuencias del estrés”²²

Se pueden mencionar una de las consecuencias que sufre el trabajador, es que rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación.

Algunas reacciones somáticas y psicológicas que tienen un efecto en el ser humano, como lo son las reacciones psicológicas las cuales causan diversos síntomas como inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia, deseos de llorar y un nudo en la garganta, irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada, deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico, que si llegaran a ser muy intensos pueden llevar a sentimientos paralizadores, preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar

²² Ibid. GARCÍA. pàgs 97.

como la sensación de no poder controlar el pensamiento, pensamiento catastrófico, entre otras manifestaciones del estrés.

En el caso de las reacciones somáticas, son las que conllevan a enfermedades físicas, las cuales están relacionadas con muchas de las principales causas de muerte como: cáncer, deficiencias cardíacas, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes y suicidios.²³

Una exposición excesiva a estas consecuencias de estrés y agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el “Síndrome de Burnout. Este síndrome se divide en tres síntomas generales”²⁴:

- a) Agotamiento emocional
- b) Despersonalización
- c) Fracaso en las expectativas y logros personales.

En agotamiento personal, se da una pérdida de energía, hay fatiga física y va aumentando progresivamente, hay dificultad para concentrarse y poca agilidad. En la despersonalización hay una actitud negativa, irritabilidad y rechazo hacia los demás. En cuanto a la baja realización personal, hay un sentimiento de incapacidad y frustración profesional, además disminuye la autoestima y hay una ineficiencia laboral.

Las consecuencias que entrelaza el estrés son las siguientes:

- **“Consecuencias sobre la persona”²⁵**

Estas dependerán según la edad, en necesidades, expectativas, estados de salud y fatiga de las personas. Según el nivel de importancia será el grado de

²³ **Ibid. ATILIO. pàgs 85.**

²⁴ **Ibid. ROCAÑIN. págs 53-58.**

²⁵ **Ibid. GARCÌA. pàgs 97.**

manifestaciones, en un nivel leve las manifestaciones pueden ser irritabilidad y ansiedad, insomnio, posibles problemas de concentración.

En un nivel moderado las manifestaciones pueden haber aumento de horas de ausentismo en el trabajo, sentirse fatigado sin ninguna razón, indecisión, aumento en el consumo de alcohol, tabaco, comida.

A un nivel severo de importancia las manifestaciones pueden ser depresión, problemas de salud como del corazón o digestivas, aislamiento de la sociedad, encierro, pensamiento de autodestrucción o actos suicidas.

✓ A nivel del sistema de respuesta fisiológica:

Los signos y síntomas pueden ser taquicardia, aumento de la tensión muscular, sudoración, sensación de un nudo en la garganta, dilatación de las pupilas, aumento del colesterol, entre otros.

✓ A nivel del sistema cognitivo:

Los signos y síntomas pueden ser sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento a la falta de control.

✓ A nivel del sistema motor o conductual:

Los signos y síntomas pueden ser hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, consumo de drogas como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de coito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

Entre las enfermedades más comunes por consecuencia del mal manejo del estrés laboral están las siguientes:

✓ Trastornos cardiovasculares como la hipertensión arterial, enfermedades coronarias, taquicardia, cefaleas.

✓ Trastornos respiratorios como el asma bronquial, hiperventilación, alergias.

- ✓ Trastornos gastrointestinales como la úlcera péptica, dispepsia funcional, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa.
 - ✓ Trastornos musculares como los tics, temblores, alteraciones en los reflejos musculares, cefaleas musculares, lumbalgias.
 - ✓ Trastornos dermatológicos como el prurito, acné, psoriasis.
 - ✓ Trastornos sexuales como la impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo, disminución del deseo o la libido.
 - ✓ Trastornos endocrinos como el hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de cushing.
 - ✓ Trastornos inmunológicos como la inhibición del sistema inmunológico, las defensas.
- **“Consecuencias familiares”²⁶**

Cuando el tiempo del colaborador es consumido por el trabajo tiende a transmitirse esa tensión y estrés a la familia, y se produce un empobrecimiento en estas relaciones interpersonales familiares y aparecen problemas en la convivencia.

Los efectos negativos que se desarrollan en el ámbito conyugal, con los hijos, en su educación, con sus progenitores, en el cuidado de un anciano, en el cuidado de un enfermo y las convivencias familiares son pospuestas o anuladas.

²⁶ Ibid. GARCÍA. pàgs 97.

- **“Consecuencias para la empresa”²⁷**

Cuando los colaboradores están sometidos a altos niveles de estrés negativo, las pérdidas de las empresas en el factor económico como el deterioro y desgaste del personal son graves, los efectos son los siguientes:

- ✓ Disminución de la productividad: el colaborador realiza lo mínimo en su jornada laboral, no está motivado y no se preocupa por aumentar la productividad.
- ✓ Aumento del ausentismo: es frecuente que el trabajador se reporte enfermo generado esto por la insatisfacción y su entorno laboral provocando que el colaborador se enferme.
- ✓ Petición de cambio de trabajo: se da porque el colaborador no está satisfecho con lo que hace y busca una variedad de tareas, un mejor ritmo de trabajo, mejores horarios y más autonomía.
- ✓ Aumento de accidentabilidad: por la desmotivación y desgano, el colaborador tiene una pérdida de la concentración y aumenta el riesgo de accidentes a sí mismo y a los demás.
- ✓ Falta de compañerismo: es provocado por el desinterés de compartir con los demás y prefiere el aislamiento social y laboral.
- ✓ Aumento de quejas de los clientes: con el deterioro dentro de la organización que empezó con el colaborador y prosigue a la producción, esto se refleja en la entrega del producto final con los clientes principalmente en la disminución de la calidad.

²⁷ **Ibid. GARCÍA. pàgs 100.**

- ✓ Mayor necesidad de supervisión: es necesario un mayor control en los colaboradores teniendo como consecuencia mayor producción de estrés y desmotivación por el hecho que los estén vigilando.
- ✓ Aumento de quejas al servicio médico: va enlazado con el absentismo, el médico de la empresa recibe mucho más consultas por gastritis, cefaleas, dolores musculares.

Para “la prevención del estrés se deben tener en cuenta ciertas condiciones que pueden afectar al colaborador”²⁸, entre los cuales está:

Los horarios: deben de adecuarse para que no afecten la vida externa del colaborador y no sobrecargue su tiempo extra.

Participación: importante que los colaboradores den su opinión sobre los problemas en el trabajo y aportes que tengan sobre el mismo.

Responsabilidades: importante que cada colaborador tenga claro cuales son sus responsabilidades, limitaciones y competencias.

Ocio: necesario salir del entorno laboral, esto ayudará a eliminar el estrés acumulado, así permitirá un mejor desempeño laboral.

Reposo: dar descanso entre horas, son convenientes estrategias con técnicas de relajación para haber aprendido a controlar el estrés y la tensión.

Algunas de las estrategias sencillas que un colaborador pueda realizar para disminuir o bien desaparecer el estrés son las siguientes: la meditación, esta ayuda al colaborador a obtener más control de sus pensamientos, la relajación física que abarca la respiración, ejercicios corporales, entre otros.

²⁸ **Ibid. GARCÍA. pàgs 105.**

La meditación, es la estrategia que consiste en una profunda reflexión, silencio, atención sobre algún aspecto importante, en la vida de los colaboradores, que los hiciera sentirse relajados, y al mismo tiempo dispuestos a iniciar de nuevo con sus labores cotidianas.

La siguiente estrategia es la relajación física, en la cual se utiliza la respiración en que debe inhalar y luego expulsar por la boca, es importante hacerlo lento y consistente. Estos son los tres pasos importantes que hay que tomar en cuenta al momento de realizar la relajación física:

1. Inspiraron contando hasta 10 suavemente.
2. Exhalaban repitiendo en silencio la palabra: "Me siento calmo o me siento relajado".
3. "Repetir el proceso cuantas veces sea necesario" ²⁹

Estas son algunas de las técnicas que fueron útiles para poder combatir el estrés en alguna de las circunstancias de la vida de los colaboradores. Y lo bueno de estas técnicas es que se pueden realizarse en cualquier momento para que la persona pueda concentrarse de nuevo en sus actividades diarias.

Otra estrategia importante, es la terapia cognitivo conductual es efectiva para combatir el estrés porque hace "Qué tengo que hacer para cambiar" y él "Por qué"³⁰. Muchas veces, el explorar expresamente y conocer cuáles fueron los motivos de los no alcanza a brindar una solución y no es suficiente para producir un cambio lo cual pone énfasis en la cuantificación, y se pueden medir los progresos obtenidos; desde la primera sesión se administran cuestionarios y plantillas en los que se evalúan los síntomas específicos, en su frecuencia, duración, intensidad y características; esta

²⁹ Fontana. "Control Del Estrés , Contrólese Usted Mismo". Pàgs 85.

³⁰ AMUTIO KAREAGA, ALBERTO "Nuevas perspectivas sobre la relajación". España, editorial: Desclee de Brouwer, año 1998, págs. 149.

medición es repetida periódicamente hasta la sesión final, para tener una idea del cambio obtenido.

“La terapia cognitivo conductual fue una forma de entender cómo piensa uno acerca de sí mismo, de otras personas y del mundo que le rodea, y cómo lo que uno hace afecta a sus pensamientos y sentimientos. La TCC le puede ayudar a cambiar la forma cómo piensa ("cognitivo") y cómo actúa ("conductual") y estos cambios le pueden ayudar a sentirse mejor. A diferencia de algunas de las otras "terapias habladas", la TCC se centra en problemas y dificultades del "aquí y ahora"³¹.

En lugar de centrarse en las causas de su angustia o síntomas en el pasado, busca maneras de mejorar su estado anímico del ahora. Por ello mismo esta terapia ayuda a controlar el estrés laboral, que es producto de un clima laboral demandante, o bien problemas personales, familiares o sociales, porque muchas veces se piensa que el origen del estrés laboral es el que se produce dentro de las mismas organizaciones, pero no podemos decir que el cien por ciento de los casos es así, sino también hay otros factores que influyen en esta problemática.

Esta terapia se centra en los problemas de aquí y ahora, es lo que más interesa, ya que el estrés muchas veces es producido en el aquí y ahora en el área laboral.

La terapia cognitiva conductual se ha ido relacionando con las técnicas de relajación, es considerada como un proceso educacional que implica la adquisición de una serie de habilidades emocionales y su posterior generalización a todos los ámbitos de la vida diaria.

La relajación no fue utilizada únicamente como un medio para aliviar conductas negativas como el estrés y la ansiedad, sino que enfatizó también la importancia de impulsar, desarrollar y renovar las propias potencialidades de las personas, es por ello que para practicar la relajación no es necesario que exista un problema inmediato; al

³¹ **Ibid. AMUTIO. págs. 135.**

contrario la relajación es de por sí facilitadora del desarrollo de cualidades positivas. “La relajación progresiva no es un método puramente somático porque también intervienen elementos cognitivos.”³²

“El Hexágono Vital”³³

Otra alternativa para manejar el estrés es el hexágono vital, en el cual se cubre en seis sectores que son: la alimentación, hatha yoga, meditación, esparcimiento, mentalidad positiva y amistades.³⁴ Pero qué son cada uno de estos sectores, primero la alimentación. Una persona que estaba sometida a un estrés excesivo rompe en el equilibrio metabólico natural, convirtiendo todo el proceso en un círculo vicioso que lleva a un aumento del colesterol, de presión arterial y del ácido úrico.

Para poder controlar el estrés es necesario alimentarse con proteínas, minerales, vitaminas y consumiendo productos integrales para evitar la sobrealimentación. El siguiente factor es el hatha yoga, el cual consiste en todas las prácticas de relajación y ejercicios respiratorios que le ayudarán a evitar insomnio, cansancio muscular a la persona.

La meditación, es el siguiente aspecto del hexágono vital; el principal objetivo de la meditación es aquietar la mente con esta técnica, tratando de relajarla, y evitar que pensamientos negativos invadan la mente del sujeto. Otro factor es el esparcimiento, el cual quiere decir básicamente a estructurar el tiempo libre, ofrecerles a las personas una planificación de sus vidas al momento de realizar sus deberes.

El siguiente factor es la mentalidad positiva, cuyo objetivo es el tener presente en todo momento, una solución, o ver siempre en el lado negativo algo positivo para la vida, sin importar que piensen los demás.

³² **AMUTIO KAREAGA, ALBERTO** “Nuevas perspectivas sobre la relajación”. España, editorial: Desclee de Brouwer, año 1998, págs. 130

³³ **Ibid. PULITI. págs 28.**

³⁴ **Ibid. PULITI págs 27.**

Se recomienda que la mente positiva se aprenda e implemente como un hábito, para debilitar el nivel de estrés ante situaciones adversas, ya que se busca los mejores resultados ante las peores situaciones.

Una mente negativa, puede desembocar en realizar las labores diarias con malos resultados y de esta forma puede afectar el estado tanto física o emocional de los sujetos.

Y por último pero no menos importante, son las amistades, este aspecto del hexágono vital influyen en él colaborador en la disminución del estrés, ya que contar con el ánimo, afecto, interés de otros ayuda a sentirse bien a la persona, a sentirse querido, amado y respetado.

A que siempre fomentar relaciones interpersonales sanas ayuda en todo momento a que los mismos cuenten con ese espacio vital de alivio y de olvido de todo aquello que le genere estrés en el trabajo.

Es importante que a su vez cuente con el apoyo familiar para no caer en diestrés y sobre todo establecer la línea divisoria entre horario laboral y horario familiar y ocio.

1.2 DELIMITACIÓN

Este proyecto de investigación se trabajó en la Ciudad de Guatemala, Capillas Señoriales, 13 Calle 12-96 Edificio 5B, Zona 11. Con 50 colaboradores, entre las edades de 18-50 años de edad. Con problemas de estrés, por factores tanto físicos como psicológicos. Se utilizó el test de signos y síntomas de estrés, una lista de cotejo sobre estrés en el trabajo y un taller sobre técnicas para disminuir el estrés en los colaboradores. Se utilizó el programa planificado en el tiempo estipulado.

La aplicación de estos instrumentos junto con los talleres fue de todo el mes de julio de 2014.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

La investigación se realizó durante los meses de junio y julio del año 2014 en la Ciudad de Guatemala en la empresa de Capillas Señoriales, ubicada en la 13 Calle 12-96 Edificio 5B, Zona 11. Asumiendo como objetivo de estudio a 50 colaboradores de ambos sexos, entre las edades de 18 a 50 años, del área de ventas. De los cuales se obtuvo información que permitió desarrollar el trabajo de investigación sobre los factores que inciden en el desarrollo de estrés en el ambiente laboral.

2.1.1 Técnica de muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo no aleatoria, con cincuenta colaboradores que trabajan en esta organización los cuales demostraron ser personas que sufren de estrés laboral. Se aplicó el 11 de Junio del 2014, a las 9:00 am con el objetivo de conocer la muestra a utilizar.

2.1.2. Técnica de recolección de datos

Para desarrollar esta investigación se utilizó la técnica de recolección de datos, debido a que el proyecto de Tesis sirvió para abordar adecuadamente una investigación con cincuenta colaboradores, así como la programación de actividades y todo el proceso que intervino en la obtención de información. Dicha técnica se realizó en la Ciudad de Guatmela en Capillas Señoriales, ubicada en 13 Calle 12-93 Edificio 5B, Zona 11, en fechas 16 al 19 de Junio de 2014, en horario de 2:30 pm a 4:00 pm.

2.1.2.1 Observación científica:

Permitió identificar y evaluar la situación actual de los colaboradores en temas que afectaban su conducta en su vida cotidiana. Se empleó fundamentalmente con el objetivo de conocer y analiza el manejo de los hechos, conductas y reacciones ante

situaciones retadoras, así como el comportamiento real de los colaboradores dentro de la organización. Se realizó en las fechas del 18 al 24 de Junio del 2014, a las 2:00 pm, en el área de ventas de Capillas Señoriales.

Procedimiento: Se inicio con la técnica de observación científica, seleccionando la muestra de 50 colaboradores, del área de ventas debido a que son las personas más propensas a sufrir estrés laboral. Durante los dos primeros días se observó la conducta de los mismos, prosiguiendo con la aplicación de los instrumentos utilizados.

2.2 Instrumentos

Esta investigación se realizó en el marco de la investigación con la modalidad que vincula al investigador como al colaborador como el objeto de estudio, los cuales permitieron obtener los elementos necesarios en el proceso de indagación acerca de los factores que inciden en el desarrollo de estrés.

2.2.1 Cuestionario de estrés laboral

Este instrumento permitió seleccionar la respuesta entre varias opciones presentadas por el encuestador; se obtuvo como resultado la información específica sobre si sufrían o no estrés, el colaborador dentro de su ambiente de trabajo y cuales fueron sus causas. Se realizó el 1 de Julio de 2014, a las 8:30 am.

Los criterios de evaluación del cuestionario de estrés laboral se fundamentaron en: el contenido de trabajo en este aspecto se identificó que las tareas realizadas por los trabajadores eran consideradas aburridas o bien monótonas, otro problema que se logró identificar fue que dentro de los departamentos no había una comunicación eficiente teniendo como resultado no alcanzar los objetivos previstos para la organización.

Las condiciones de trabajo, en estas condiciones el trabajador identificó que no contaban con un adecuado apoyo con los materiales dados por la misma organización, pero en lo positivo de la situación, no se producían circunstancias peligrosas en su lugar de trabajo.

Y las relaciones sociales en el trabajo, en estas condiciones se basó en las relaciones entre los mismos compañeros de trabajo, teniendo como resultado

favorable está relación, es decir un sano clima laboral. Un punto favorable a considerar es el hecho que no hay discriminación por razón de sexo, raza, etc.

2.2.2 Lista de Cotejo

Por medio de este instrumento se obtuvo información más específica sobre la verificación de la investigación, en cuanto si el colaborador sufría estrés por diferentes aspectos, en cuestión de la lista de cotejo solo estaban presentes dos, en donde debería de elegir uno de ellos, es por eso que la lista de cotejo ayudó en la investigación para la revisión de ciertos indicadores, como por ejemplo el exceso de trabajo, si había algún trabajo a ritmo elevado, falta de preparación, ser madre, trabajadora, estudiante, sobrecarga de tecnología, jefes incompetentes, jefes autoritarios, la edad, entre otros. Estos indicadores apoyaron en la investigación para sintetizar algunos de los aspectos que los trabajadores creían que intervenían en generar alguna clase de estrés dentro del trabajo. Se realizó en 8 de Julio de 2014 a las 10:30 am.

2.2.3 Test de Signos y Síntomas

Con este instrumento se logró obtener información sobre los padecimientos tanto fisiológicos como psicológicos que padecen los colaboradores al momento de tener estrés laboral, es decir como se revelan dichos padecimientos en su cuerpo, como por ejemplo visión borrosa, crisis nerviosa, salpullido, cambios de personalidad, pensamientos negativos, escalofríos, dormir demasiado, risa nerviosa, tartamudeo, hiperactividad, entre otros, este test de signos y síntomas, se logro alcanzar el objetivo, el cual era dar a conocer a las investigadoras, qué padecimientos tenían los colaboradores de la organización, tanto fisiológicos como psicológicos, qué son reacciones comunes al estrés, se relizó el 15 de Julio de 2014 a las 3:00 pm. Los criterios de evaluación se fundamentaron en las reacciones comunes al estrés experimentados durante los dos últimos años.

2.2.4 Planificación del Taller de técnicas para disminuir el estrés

Este instrumento permitió ofrecer a los colaboradores diferentes técnicas para controlar su estrés en medios tanto laborales como personales. Este taller ayudó a los trabajadores de la organización a conocer qué es el estrés laboral, qué es lo que lo causa, cuáles son los signos y síntomas más comunes que tiene este padecimiento, y lo más importante qué hacer en caso de tener estrés laboral.

Se inició con una serie de actividades rompe hielo como lo fue el obituario, se continuó con la explicación de qué es el estrés laboral, para que los involucrados tuvieran una idea centralizada del tema en cuestión. Después se continuó con ejercicios cognitivos en donde el objetivo era eliminar el estrés laboral de manera diferente sobre la labor o las actividades que se realizan, hacer este cambio cognitivo reduce la tensión y la ansiedad. Algunas de las actividades relajantes fueron el yoga laboral, en donde el trabajador repite la acción de tres a cinco minutos, y así pueda continuar con su tarea laboral relajado. En las últimas sesiones del taller se les dio a conocer a los colaboradores las consecuencias que tiene el estrés laboral, y por supuesto las recomendaciones de cómo eliminar o bien reducir el estrés laboral. Se implementó en las fechas 17 al 23 de Julio a las 2:30 pm.

3. OPERATIZACIÓN DE OBJETIVOS

Se determinó como principal objetivo el conocer cómo los factores inciden en el desarrollo del estrés en los colaboradores de la organización, los cuáles se encontraron el exceso de trabajo, el trabajo a ritmo elevado, el aburrimiento y monotonía, no tener el conocimiento sobre la tarea que se tienen que realizar, trabajos a turnos, la insatisfacción en el trabajo, el cansancio psíquico y fatiga profesional, la falta de preparación, el desempeño de roles diversos y los jefes incompetentes.

En la operatización de objetivos específicos; con la categoría o variable independiente se tuvo el factor que incidió en el desarrollo del estrés, y como variable dependiente estaba el estrés en sí, para verificar cómo el estrés influyó en la salud integral de los colaboradores de la organización, se utilizó el test de signos y síntomas sobre el estrés para conocer más a fondo si el colaborador sufrió o no de estrés. Otro de los objetivos específicos permitió identificar los estresores principales con mayor incidencia que surgen ante el estrés laboral, en el que se utilizó el test de signos y síntomas sobre el estrés y el cuestionario sobre el estrés laboral, esto ayudó en la investigación para que tuviera constancia de cuales eran los factores que causaban el estrés en los colaboradores de la organización. Y la lista de cotejo sobre factores desencadenantes del estrés. El último objetivo específico ofreció a los colaboradores técnicas que les ayudaron a controlar el estrés laboral, es por ello que se realizó un taller sobre técnicas para disminuir el estrés de los colaboradores, para dejarles una guía de apoyo a los colaboradores de la organización para que pudieran controlar sus niveles de estrés no sólo en su vida laboral sino también personal. Después de realizar esta investigación se logró verificar que el estrés si influye en la salud integral de los colaboradores, exponiéndolos a factores tanto fisiológicos como psicológicos, que se prolongan a lo largo de la jornada no solo laboral sino también personal, familiar, social y sexual. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través del test de signos y síntomas sobre estrés, el cuestionario sobre estrés labroal, lista de cotejo sobre factores desencadenantes del estrés. Se brindó a los colaboradores de la organización un taller sobre técnicas para disminuir el estrés de los colaboradores.

Instrumento	Objetivo	Criterios de Evaluación	Aspectos a Evaluar
Cuestionario de estrés laboral	Dar a conocer una lista de control de las actividades que se realizan en el trabajo que son generadoras de estrés.	-Relaciones interpersonales. -Ambiente laboral.	-Control de trabajo. -Condiciones de trabajo. -Relaciones sociales en el trabajo.
Lista de cotejo	Conocer que factores generan estrés en el trabajo.	-Factores que generan estrés en el trabajo.	-Tipos de Factores generalizadores de estrés.
Test de signos y síntomas	Evaluar los signos y síntomas que generan estrés laboral.	-Signos y síntomas que genera estrés laboral.	-Padecimientos de signos y síntomas en los últimos dos años.
Taller de técnicas para disminuir el estrés.	Dar a conocer técnicas para disminuir el estrés en el trabajo.	-Conocimiento sobre qué es el estrés. -Ejercicios cognitivos. -Consecuencias del estrés.	-Participación. -Creatividad. -Control de estrés.

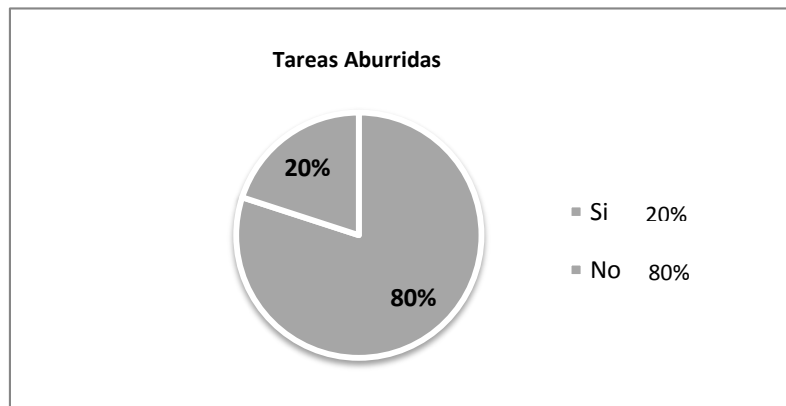
CAPÍTULO III

3. 2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.2.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO

3.2.1.1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Gráfica No. 1

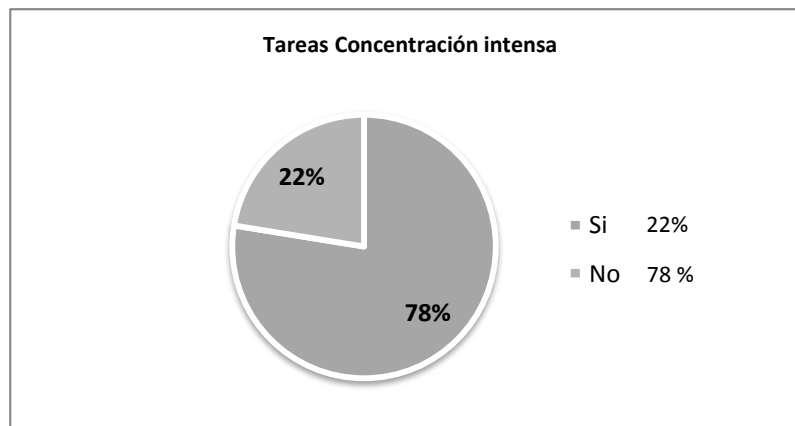


Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral 2014

DESCRIPCIÓN

El 80% de la población que realizó este cuestionario opina que sus tareas NO son aburridas ni monótonas, en cambio el 20% SÍ lo considera acertado.

Gráfica No. 2



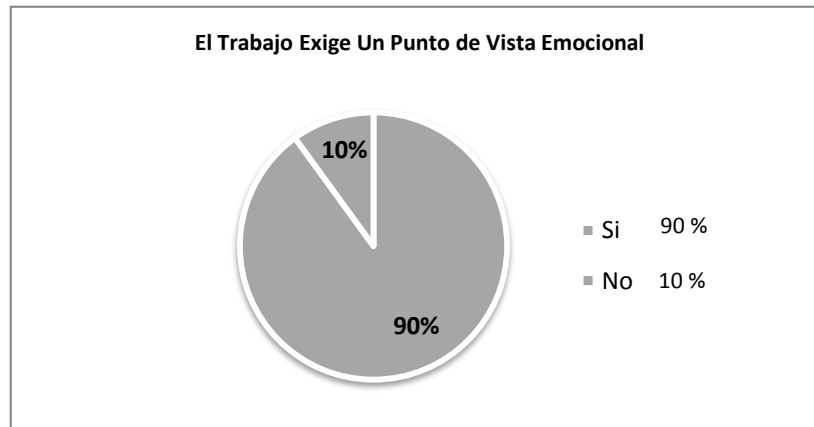
Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral 2014

DESCRIPCIÓN

Se observa un 78 % de los colaboradores que NO sienten una exigencia en la concentración al momento de realizar una tarea en específico. Y solo el 22 % considera que SÍ hay tareas comunes que exigen concentración.

Gráfica No.3

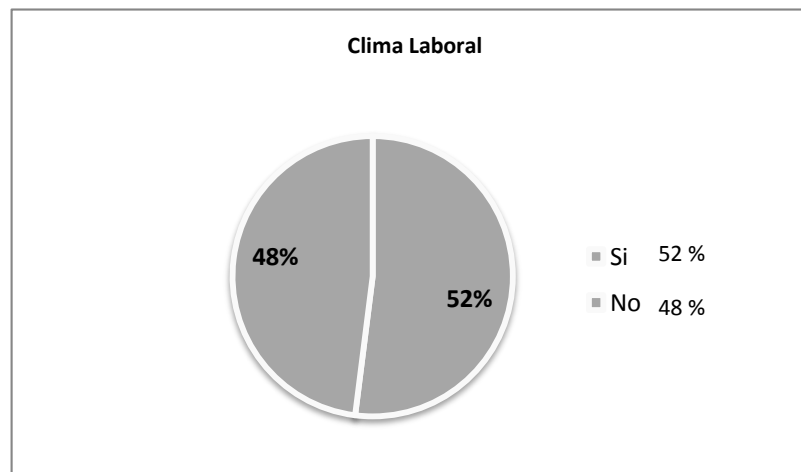
Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral 2014



DESCRIPCIÓN

En esta pregunta se puede observar que el 90 % de los trabajadores SÍ considera que el trabajo que realizan tiene un punto de vista emocional, y tan sólo el 10% NO lo considera de esa manera.

Gráfica No. 4

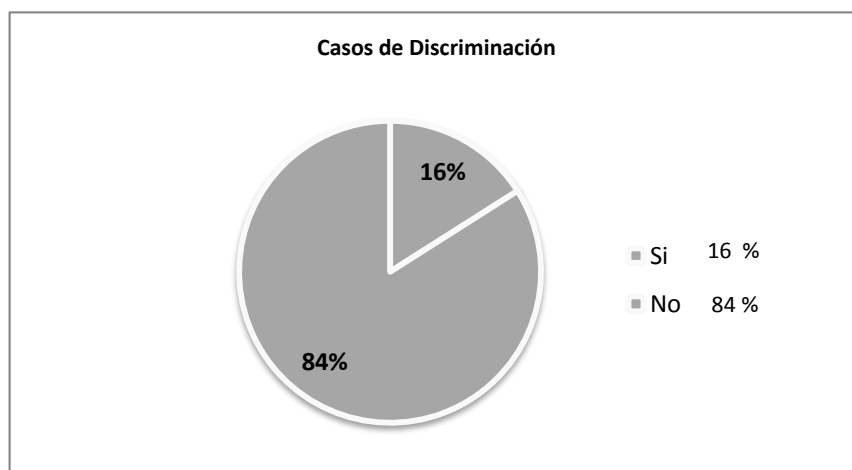


Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral 2014

DESCRIPCIÓN

Se logra observar que hay un 52% de los colaboradores que SÍ indican tener un buen clima laboral, mientras el otro 48% NO considera un clima laboral saludable.

Gráfica No. 5



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral 2014

DESCRIPCIÓN

El 84% indica que NO se producen casos de discriminación, mientras que el 16% SÍ considera que existe tal discriminación dentro de la organización.

3.2.1.2 LISTA DE COTEJO

Gráfica No. 6

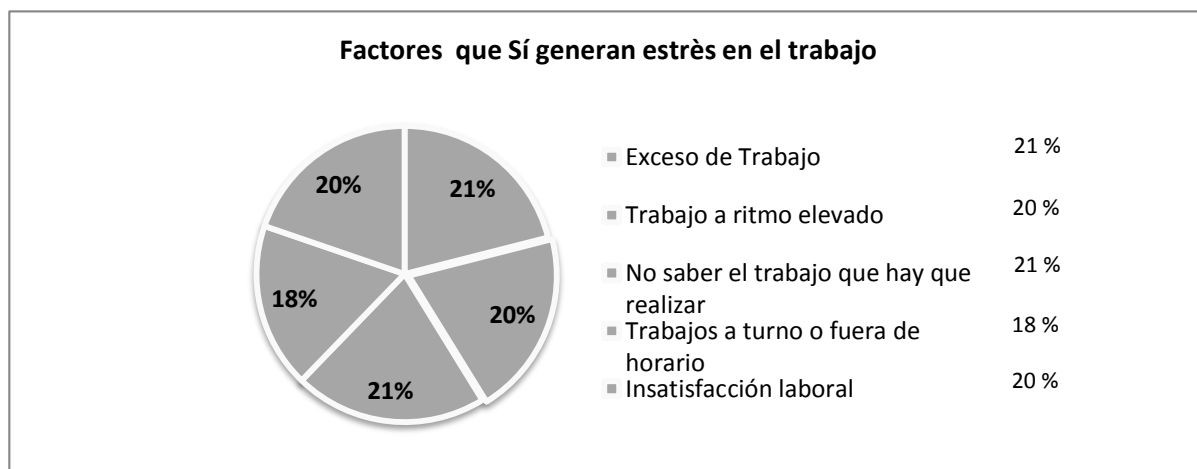


Fuente: Lista de Cotejo a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN

La muestra empleada representa que los trabajadores que aún están en período laboral en meses es el 16% del total, mientras que el 84% tiene mas de un año laborando.

Gráfica No. 7

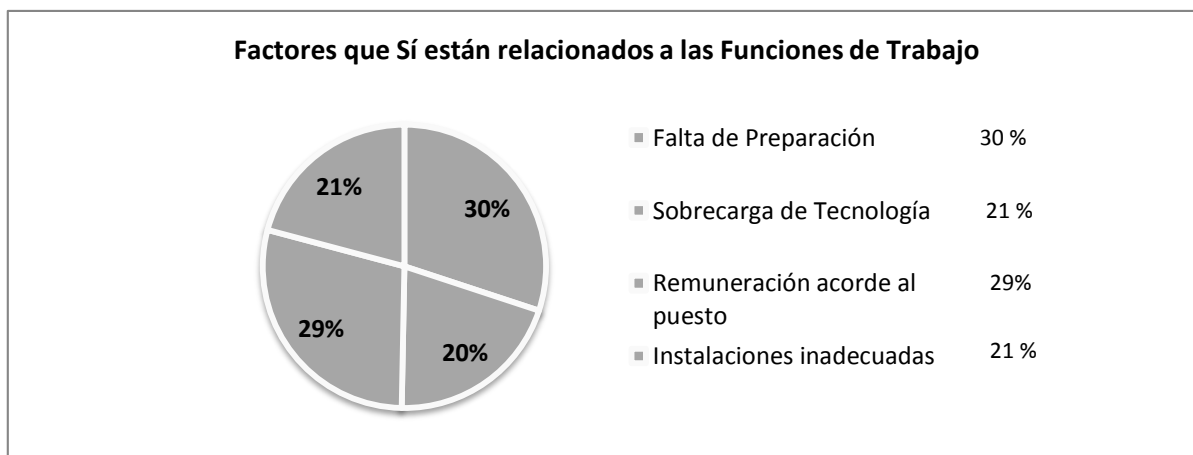


Fuente: Lista de Cotejo a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN:

Los dos factores de mayor incidencia que Sí generan estrés es el exceso de trabajo y el no saber cómo realizarlo con un 21% y con una menor incidencia es el horario fuera de turno con un 18%.

Gráfica No. 8

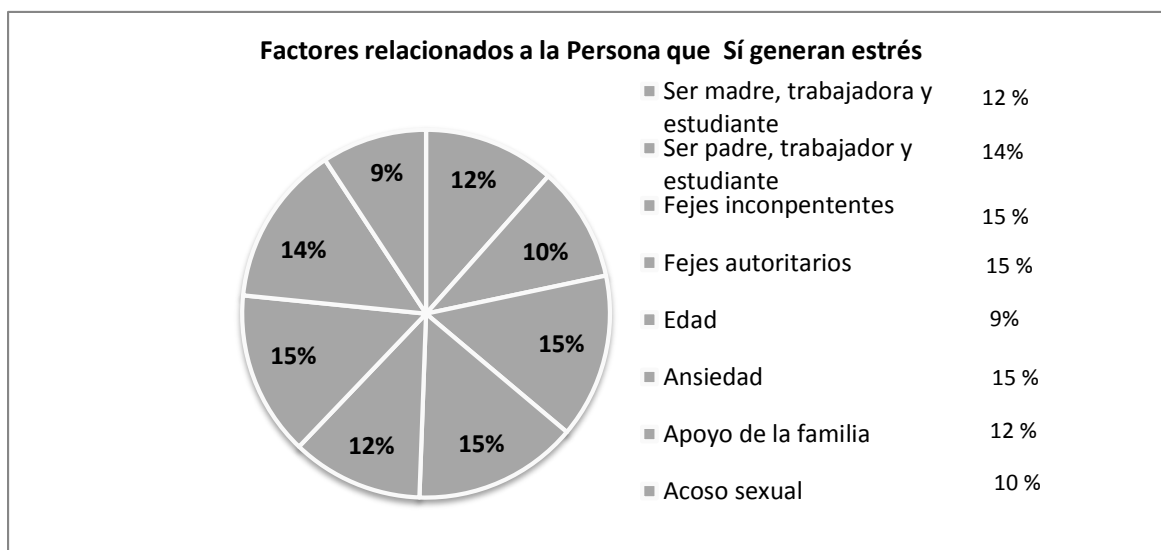


Fuente: Lista de Cotejo a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN:

Los factores de mayor incidencia que Sí generan estrés en relación a las funciones de trabajo es la falta de preparación con un 30 % y con un menor nivel de incidencia se encuentran las instalaciones inadecuadas con un 21%.

Gráfica No. 9



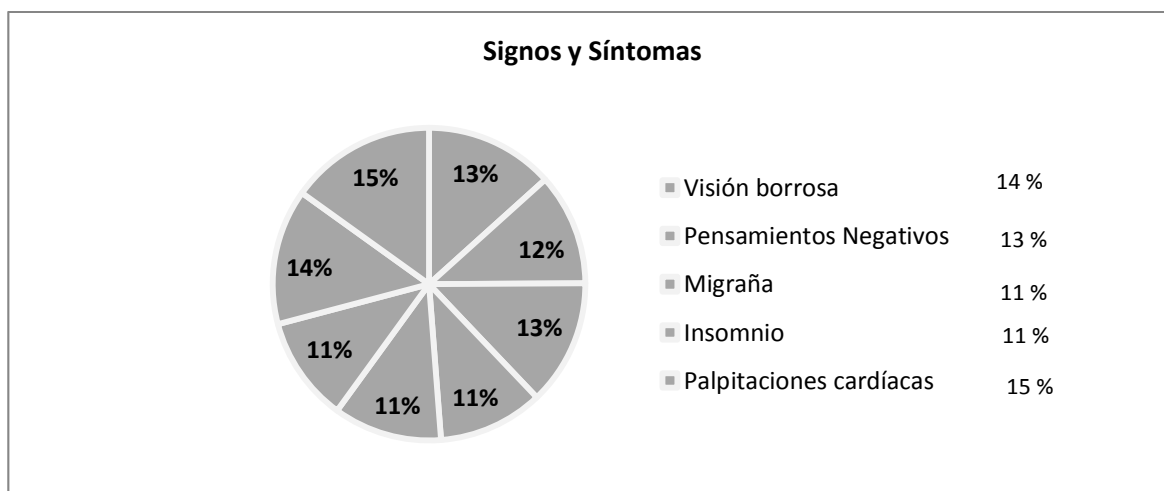
Fuente: Lista de Cotejo a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN:

Los factores de mayor incidencia que Sí generan estrés en relación a con la persona, se encuentra tres variables con el misma valoración siendo jefes incompetentes, jefes autoritarios y ansiedad, con un menor porcentaje se encuentra la edad con un 9%.

3.2.1.3 Test de Signos y Síntomas del Estrés

Gráfica No. 10



Fuente: Test de Signos y Síntomas del estrés a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN

Los signos con mayor desarrollo medio del estrés es la migraña e insomnio con el 11% de incidencia, y el síntoma que más se manifestó son las palpitaciones cardíacas con un 15%.

Gráfica No. 11

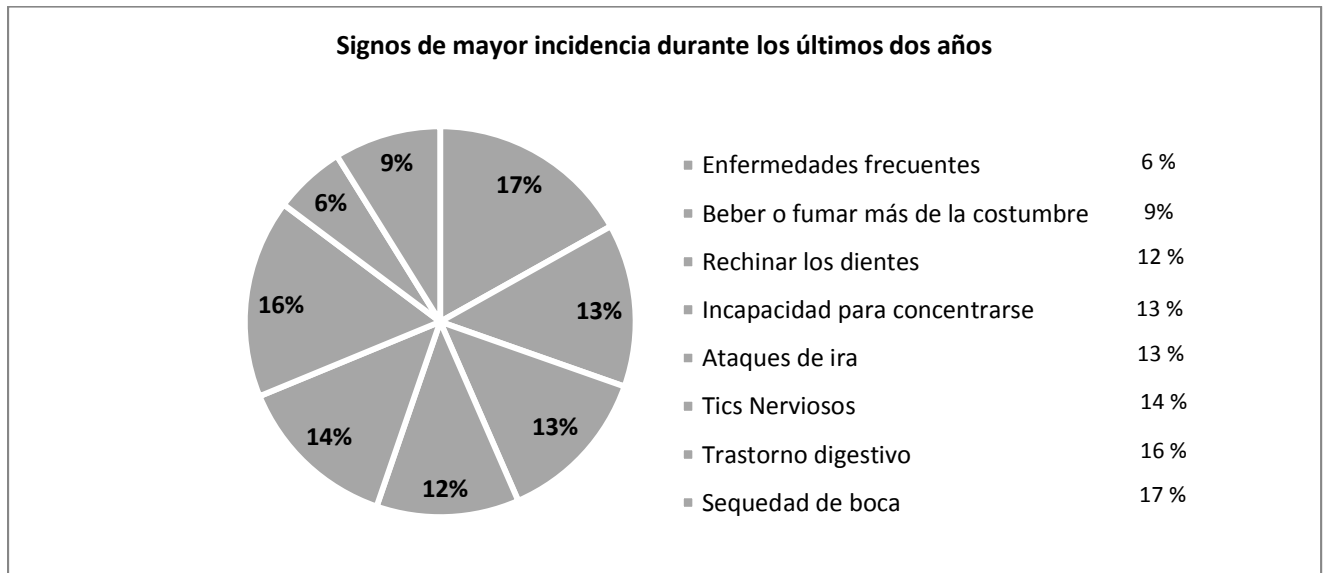


Fuente: Test de Signos y Síntomas del estrés a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN

Los síntomas con mayor incidencia como resultado al estrés son pensamientos negativos y migraña con un 15% y el insomnio con el 22%.

Gráfica No. 12



Fuente: Test de Signos y Síntomas del estrés a colaboradores 2014

DESCRIPCIÓN

Los signos que tienen mayor incidencia la estrés son el trastorno digestivo con un 16% y sequedad de la boca con el 17% del total de la muestra.

3.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

En el inicio de la investigación los colaboradores del área de ventas asumieron y respaldaron el proceso participando de manera activa tanto en la elaboración del cuestionario de estrés laboral, el test de signos y síntomas del estrés, y la lista de cotejo, junto con su activa participación en las actividades realizadas en el taller, con las estrategias para disminuir el estrés en sus vidas.

Por medio de la observación, se logró percibir que los colaboradores de la organización, realizaron todas las actividades programadas, con una actitud positiva y proactiva para la investigación, iniciando con los cuestionarios, lista de cotejo y los test, terminando con el taller, y agradeciendo a las investigadoras por tomar el tiempo de realizar actividades en donde puedan disminuir su estrés laboral, que interviene en su trabajo diario.

Algunos de los colaboradores iniciaron con las actividades con miedo, de que los resultados fueran a provocar algún problema con sus jefes inmediatos, pero cuando les fue informado que dicha investigación no era para uso de los jefes, el ambiente se fue relajando, y los mismos colaboradores iniciaron con sus observaciones iniciales indicando algunas sugerencias a dicha investigación y logrando establecer un ambiente tranquilo y lleno de interrogancias por parte de los mismos hacia las investigadoras, para poder solucionar algunos problemas que surgen en la organización a causa del estrés que tienen los colaboradores como respuesta de algunos factores o bien circunstancias que tienen a su vida laboral.

Se inicio con la recabación de información requerida para esta investigación, después siguió con el cuestionario que cuenta con treinta y cuatro preguntas en donde respondía con un si o un no, aunque este fue uno de los instrumentos más largo, los colaboradores terminaron en un tiempo de veinte minutos, en los cuales respondieron a las interrogantes, y a su vez preguntaban cuando algún término no les era claro, este instrumento abarco preguntas simples como son comunes las tareas aburridas o monótonas, hasta llegar a preguntas más complejas como si existían algún tipo de acoso sexual por parte de algún miembro de su entorno laboral, estas preguntas colaboraron en la investigación para conocer que tipo de ambiente laboral tenían y si

les afectaba teniendo como resultado algún tipo de estrés, afectando su salud tanto física como psicológica, y no solo su mundo interno sino el externo.

Después se continuó con la lista de cotejo, que cuenta con ocho interrogantes este fue más sencillo que el cuestionario, debido a que solo les tomó cinco minutos realizarlo, fue más simple, y estuvieron mucho más relajados y cómodos al terminar de responderlo. Al realizar la lista de cotejo, los colaboradores comentaron que los factores que estaban descritos si les causan estrés en el trabajo, la mayoría de los colaboradores indicaron que trabajar, estudiar y atender el hogar y la familia son factores que más les desencadenan estrés por las responsabilidades que conlleva todas esas actividades.

Se continuó con el test de signos y síntomas del estrés, este tomó aproximadamente veinte minutos, debido a que los colaboradores tenían dudas sobre varios términos que no tenían claros y fueron expuestos por las investigadoras. Al realizar el test de signos y síntomas del estrés, comentaron que sí sufren de dichos “*padecimientos*” desconocían que fueron generados por el estrés, en su mayoría solo son percibidos como padecimientos normales que sufren las personas en el área laboral, sin tomar en cuenta que estos padecimientos pueden llegar a repercutir en su salud integral.

Al aplicar dichos instrumentos, se comprobó que el ambiente de trabajo dentro de la organización es estresante tanto por el jefe, compañeros de otras áreas que no colaboran y las condiciones de trabajo que no tienen un control adecuado, por lo cual el trabajo diario resulta ser estresante, baja la productividad, afecta la salud y las relaciones personales y sociales de los colaboradores.

De una forma positiva encontramos que hay un bajo porcentaje de discriminación o bien acoso sexual, por lo cual los comentarios relevantes a dichas variables fueron que no han sufrido de acoso sexual ni discriminación dentro de la organización, y que hay una igualdad en el trato tanto para las mujeres como para los hombres.

Por último se realizó el taller sobre técnicas para disminuir el estrés en los colaboradores, en donde fueron tres sesiones de trabajo con los mismos, iniciando con

actividades para romper el hielo, y los términos con que se conoce los signos y síntomas que tienen presencia en los mismos colaboradores, se continuo con ejercicios de relajación cognitivos para proseguir con los físicos, que podrían poner en práctica estando en su sitio de trabajo, en la intimidad de su hogar, en cualquier medio en donde se sintieran con algún síntoma o bien signo de estrés. Durante todas las sesiones los colaboradores de la organización se mostraron estusiastas y llenos de energía para poder poner en práctica todos los ejercicios tanto cognitivos como físicos en cualquier momento de su vida en donde fueran necesarias.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Los factores que inciden en el desarrollo del estrés en los colaboradores, pueden ser físicos como por ejemplo: taquicardia, aumento de la tensión muscular, sudoración, sensación de un nudo en la garganta, dilatación de las pupilas, aumento del colesterol, entre otros.

Los factores psicológicos como la sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, falta de control de impulsos los cuales siempre perjudican la salud de la persona.

Por último, el factor económico por la falta de un salario mínimo o sueldo base.

- El estrés si influye en la salud integral de los colaboradores de una organización, para realizar con eficiencia su labor dentro de la misma, perjudicando no solo el área laboral sino todas las demás áreas de la vida del sujeto.
- Se identificaron los principales estresores que surgen con mayor incidencia en los colaboradores de la organización, los cuales son; exceso de trabajo, el trabajo a ritmo elevado, el aburrimiento, la monotonía, no tener el conocimiento sobre la tarea que se tiene que realizar, trabajos a turno, cansacion psíquico, falta de preparación, fejes incompetentes, entre otros.
- Con ayuda de algunas técnicas de relajación, meditación, los colaboradores de la organización lograron controlar el estrés laboral, no solo poniéndolo de ejemplo en su trabajo sino en todos los ámbitos posibles de su vida.

4.2 RECOMENDACIONES

- Lograr que los colaboradores identifiquen sus estresores durante una o dos semanas, hagan un registro diario sobre las situaciones estresantes que se han dado y cómo ha respondido a cada una ellas. Después que anoten toda la información posible (¿dónde sucedió? ¿quiénes estaban presentes? ¿cómo reaccionaron?, etc.), así como todos sus pensamientos y sentimientos. Esta técnica puede ayudarlos a identificar patrones de estrés y factores desencadenantes.
- Si el colaborador continua evidenciando factores que inciden en el desarrollo del estrés, tanto físicos como psicológicos, deberá visitar a su psicólogo para ser tratado personalmente.
- La organización debe realizar actividades en donde los colaboradores puedan tomar un breve descanso, o bien dirigir actividades de relajación, para que el colaborador puede llegar a controlar su estrés, y disminuirlo.
- Los colaboradores deben implementar las técnicas de relajación brindadas en los talleres, para que controlen el estrés derivado de los factores que inciden en dicho padecimiento para así tener una vida saludable integral.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos de Guatemala se le recomienda el incremento de investigación en este campo de estudio para desarrollar programas en el control y manejo de estrés como un factor que afecta la salud integral en el área laboral.

BIBLIOGRAFIA

- **BLANCH RIVAS JOSEP MARIA, ESPANY TOMAS JESUS, GALA CAROLINA, MARTIN ANTONIO.** *“Teoría de las Relaciones Laborales. Desafíos”* España: editorial USO, pág 427
ISBN-84-8429-311-4
- **CHIAVENATO, IDALBERTO.** *“Administración de Recursos Humanos”.* México: editorial McGrawHill, año 2009, pàgs 699
ISBN 85-2242-00-41
- **FONTANA, DAVID.** *“Control del estrés”.* México: editorial El Manual Moderno S.A., año 1992, pàgs 121.
ISBN-96-8426-57-43
- **GARCÌA, RICARDO.** *“La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo”.* España: editoria Club Universitario, año 2005, pàgs 356.
ISBN 978-84-9948-146-3
- **HOLAHAN, CHARLES.** *“Psicología Ambiental”.* México: editorial Limusa, año 1994, pàgs 338.
ISBN-968-20-0161-7
- **KAREAGA, ALBERTO.** *“Nuevas Perspectivas sobre la relajación”.* España:editorial Desclee de Brouwer, año 1998, pàgs 130.
ISBN 84-3301-33-51
- **PULITI, ATILIO.** *“El manejo del estrés”.* Buenos Aires Argentina: editorial Kiar S.A., año 2000, pàgs 205.
ISBN 950-17-2807-2

- **ROCAÑIN, CARLOS.** *“Mobbing, Psicoterrorismo en el trabajo”*. España: editorial Aran, año 2004, pàgs 75.
ISBN 84-95913-37-2
- **ROQUEBRUNE, JEAN.** *“Como Prevenir Y Controlar El Estrés, Angustia Y Depresión”*. España: editorial Molino, año 1984, pàgs 235.
ISBN 968-20-0161-7
- **ZALDIVAR, DIONISIO.** *“Conocimiento y Dominio del estrés”*. Cuba: editorial Científico-tècnico, año 1996, pàgs 109.
ISBN-95-9050-45-74

ANEXOS

ANEXO V

Fotografía No. 1



FUENTE: “Taller sobre técnicas para disminuir el estrés en los colaboradores”

Mes: Julio

Fotografía No. 2



FUENTE: “Taller sobre técnicas para disminuir el estrés en los colaboradores”

Mes: Julio

Fotografía No. 3



FUENTE: “Taller sobre técnicas para disminuir el estrés en los colaboradores”

Mes: Julio

Fotografía No. 4



FUENTE: “Taller sobre técnicas para disminuir el estrés en los colaboradores”

Mes: Julio



ANEXO I

TEST DE SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

PUESTO DE TRABAJO _____

TIEMPO DE LABORAR _____ **EDAD** _____ **SEXO** _____

Instrucciones: Analice estas reacciones comunes al estrés, marque con una cruz (x) las que haya experimentado durante los dos últimos años y con círculo (o) las que ha experimentado en los últimos seis meses:

- Visión borrosa _____
- Crisis nerviosa _____
- Salpullido, urticaria, alergias, asma _____
- Miedo súbito e inexplicable _____
- Cambios en la personalidad _____
- Pensamientos negativos _____
- Escalofríos _____
- Dormir demasiado _____
- Risa nerviosa _____
- Aturdimiento _____
- Irritabilidad _____
- Enfermedades frecuentes _____
- Beber o fumar más que la costumbre _____
- Tartamudeo _____



- Incapacidad para concentrarse _____
- Hiperactividad _____
- Tensión muscular _____
- Pérdida de apetito _____
- Nerviosismo _____
- Conducta compulsiva _____
- Rechinar los dientes _____
- Pérdida del oído _____
- Migrañas _____
- Cáncer _____
- Sudoración inusual _____
- Violencia _____
- Fatiga inusual _____
- Dolores de cabeza _____
- Enojo _____
- Infarto _____
- Ulceras _____
- Ataques de ira _____
- Insomnio _____
- Apetito excesivo _____
- Tics nerviosos _____
- Ganas de llorar sin motivo _____
- Ansiedad _____
- Retraimiento _____
- Trastornos digestivos _____
- Sequedad de boca _____

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano – CUM-
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-“Mayra Gutiérrez
Escuela de Ciencias Psicológicas



- Espasmos musculares _____
- Palpitaciones cardíacas _____
- Alopecia temporal (caída del cabello) _____
- Descenso súbito del rendimiento _____
- Hablar incesantemente _____



ANEXO II

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Lista de control sobre el contenido del trabajo

Marque con una (x) si está de acuerdo o no con el enunciado.

		Sí	No
1	Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto y medio.		
2	Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que pronto se hacen rutinarias).		
3	Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa (de la que uno no puede sustraerse).		
4	El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al 'producto 'que sale de él.		
5	El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los pacientes, clientes, alumnos, etc.		
6	El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.		
7	En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.		



8	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.		
9	Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficientemente.		
10	Con frecuencia los demás departamentos no prestan suficiente apoyo.		
11	Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software.		
12	No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales.		
13	Los colaboradores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir sobre su propio ritmo de trabajo.		
14	Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.		
15	Los colaboradores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario.		
16	Los colaboradores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo.		
17	Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.		
18	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor o jefe inmediato cuando surge un problema.		



19	Generalmente, los colaboradores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor / jefe inmediato de otro departamento para comentar los problemas.		
----	--	--	--

Lista de control sobre las condiciones de trabajo

		Sí	No
1	¿Pasa el colaborador más de cuatro horas trabajando sentado?		
	Si es así, ¿dispone de una buena silla? Si no, ¿dispone de un apoyo vertical?		
2	¿Puede el colaborador dejar periódicamente su lugar de trabajo?		
10	¿Están los puntos de información (instrumentos, luces, señales acústicas, etc.) convenientemente señalados y son fácilmente comprensibles?		
12	¿Se producen situaciones peligrosas en el lugar de trabajo?		

Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo

		Sí	No
1	¿Se tiene suficientemente en cuenta en la gestión diaria la opinión de los colaboradores?		
2	¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?		



3	¿Están los colaboradores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?		
4	¿Hay generalmente un buen clima laboral en el lugar de trabajo?		
5	En caso necesario ¿pueden los colaboradores pedir ayuda a uno o más compañeros?		
6	¿Están los colaboradores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?		
7	¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?		
8	¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc)?		
9	¿Se producen casos de acoso sexual?		
10	¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?		



ANEXO III

LISTA DE COTEJO

PUESTO DE TRABAJO _____

TIEMPO DE LABORAR _____ **EDAD** _____ **SEXO** _____

Marque con una (x) si está de acuerdo o no sobre los factores que le generen estrés en su puesto de trabajo.

FACTOR	SÍ	NO
Exceso de trabajo.		
Trabajo a ritmo elevado.		
No saber el trabajo que hay que realizar.		
Trabajos a turno o fuera de horario.		
Falta de preparación.		
Ser madre, trabajadora, estudiante.		
Ser padre, trabajador, estudiante.		
Sobrecarga de tecnología.		
Jefes incompetentes.		
Jefes autoritarios.		

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano – CUM-
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-“Mayra Gutiérrez
Escuela de Ciencias Psicológicas



Edad.		
Insatisfacción laboral.		
Ansiedad.		
Apoyo de la familia.		
Remuneración acorde al puesto.		
Acoso sexual.		
Instalaciones inadecuadas.		
Evaluaciones de desempeño constantes.		



ANEXO IV

TALLER SOBRE TÉCNICAS PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES

SESIÓN No. 1

Conceptos

TEMA / ACTIVIDAD	CONCEPTO
<p>Actividad rompe hielo El Obituario¹</p>	<p>El instructor pidió que cada uno de los participantes escribiera para la prensa su obituario, anunciando su propia muerte según el modelo que se presenta a continuación, luego se presentan al grupo estas propuestas y se inicia la discusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fulano (el nombre del participante) murió ayer... • Era... • En el tiempo de su muerte estaba trabajando en ... • Será recordado por... • Se sentirá su pérdida especialmente en... • Él quiso... pero jamás consiguió... • El cuerpo debe ser... • En lugar de flores se pide que... • En su tumba se pondrá el siguiente epitafio...

¹ CODOÑER MARIANO. “*El Manual del Instructor*” Guatemala: editorial MC, año 2009, pág 42 - 43.



**¿Qué es el estrés
Laboral?²**

Este es un ejercicio que puede provocar fuertes emociones, por lo que se recomienda realizarlo en un grupo que haya tenido mayor convivencia. Es muy útil para lograr que los participantes conozcan facetas de sus compañeros que en otras circunstancias no conocen.

El estrés laboral es un fenómeno biopsicosocial y es un estado psicofisiológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en que se encuentran los colaboradores. Afectando su mente y cuerpo. Y repercute no solo su bienestar personal, sino sobre su rendimiento.

Conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

**Ejercicios Básicos
“Ejercicios
cognitivos³”**

Una forma de eliminar el estrés laboral es pensar de manera diferente sobre la labor o las actividades que se realizan. Hacer este cambio cognitivo reduce la tensión y la ansiedad.

1. Iniciar creando una lista de las tareas laborales. Califica cada una de las tareas como cruciales o prioritarias, probablemente cruciales y no trascendentales, luego las sencillas que toman poco tiempo y poco gasto

² ACOSTA JOSÉ MARÍA. “*Gestión del Estrés, Cómo entenderlo, Cómo controlarlo y Cómo sacarle provecho*” España: editorial Bresca, año 2008, págs 121-123.

³ KORTE ROSEMBERG FELICITAS. “*Psicoterapia Conductual y Cognitiva*” Venezuela: editorial CEC, S.A, año 2006, págs. 157-159.



de energía, aunque sean no trascendentales.

Cuando termine una tarea, crucial o no, no la borrraras, sino tacharla. Sirve como alimento a la autoestima ver las tareas que has realizado.

2. Descasar. Tomar tiempos de descanso. Pausas de 90 minutos de trabajo por 10 minutos de descanso.

3. Sacudida cognitiva. Cuando sienta que las cosas se salen de control, realiza un simple ejercicio: tomar una pausa, revisar las tareas que ya tachó y planea hacer una tarea sencilla que permita una recarga de autoestima. Recuerde, lo importante es lo que piense sobre el tema de sus niveles de estrés, el nivel de productividad.



SESIÓN No. 2

Conceptos

TEMA / ACTIVIDAD	CONCEPTO
<p>Practica de ejercicios básicos “Ejercicios cognitivos⁴”</p>	<p>Por medio de una actividad, de mímica realizaran lo teórico expuesto anteriormente, en donde se dividió el grupo a la mitad, para que por turnos adivinarán la actividad correspondiente con ingenio.</p>
<p>Yoga Laboral⁵</p>	<p>Gato—Vaca</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sentado en la silla de la oficina, apoyar los pies sobre el piso para que las rodillas queden en un ángulo de 90°. 2. Poner las manos sobre las rodillas. 3. Mientras se inhala, arquear la espalda y mirar al techo mientras abre lentamente el pecho. 4. Mientras se exhala, curvar la columna y permitir que la cabeza caiga hacia el frente. 5. Repite de tres a cinco ciclos de respiración

⁴ KORTE ROSEMBERG FELICITAS. “*Psicoterapia Conductual y Cognitiva*” págs. 159-160.

⁵ DEEPAK CHOPRA DAVID. “*Las Siete Leyes Espirituales del Yoga*” Colombia: editorial Norma, año 2004, págs. 197-205.



Sentado hacia adelante

1. Empujar la silla lo más lejos que pueda de su escritorio.
2. Apoya los pies en el piso y sentarse a la orilla de la silla.
3. Entrelaza los dedos detrás de la espalda baja y estira los brazos.
4. Doblarse hacia adelante desde la cadera subiendo los dedos entrelazados sobre su espalda hacia el techo.

Estiramiento de cadera exterior

1. Sentarse con los pies planos contra el suelo y abrirlos a la altura de la cadera.
2. Cruzar la pierna derecha por arriba de la rodilla izquierda (el tobillo derecho debe estar arriba de la rodilla izquierda).
3. Flexionar el pie derecho y respirar profundo.
4. Inhalar y estirar la columna.
5. Exhalar y empezar a doblar el cuerpo hacia enfrente.
6. Mientras presiona su pie derecho con la mano, utilizar los músculos para empujar la rodilla derecha hacia el piso.
7. cambiar de pie y repetir.

**Consecuencias del
Estrés Laboral⁶**

✓ A nivel del sistema de respuesta fisiológica:

⁶ GARCÍA RICARDO. “La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo” España: editorial Club Universitario, año 1995, pàgs 97.



Los signos y síntomas pudieron ser taquicardia, aumento de la tensión muscular, sudoración, sensación de un nudo en la garganta, dilatación de las pupilas, aumento del colesterol, entre otros.

✓ A nivel del sistema cognitivo:

Los signos y síntomas pudieron ser sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento a la falta de control.

✓ A nivel del sistema motor o conductual:

Los signos y síntomas pudieron ser hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, consumo de drogas como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de coito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

Entre las enfermedades más comunes por consecuencia del mal manejo del estrés laboral están las siguientes:

✓ Trastornos cardiovasculares como la hipertensión arterial, enfermedades coronarias, taquicardia, cefaleas.

✓ Trastornos respiratorios como el asma bronquial, hiperventilación, alergias.



- ✓ Trastornos gastrointestinales como la ulcera péptica, dispepsia funcional, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa.
- ✓ Trastornos musculares como los tics, temblores, alteraciones en los reflejos musculares, cefaleas musculares, lumbalgias.
- ✓ Trastornos dermatológicos como el prurito, acné, psoriasis.
- ✓ Trastornos sexuales como la impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo, disminución del deseo o la libido.
- ✓ Trastornos endocrinos como el hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de cushing.
- ✓ Trastornos inmunológicos como la inhibición del sistema inmunológico, las defensas.



SESIÓN No. 3

Conceptos

TEMA / ACTIVIDAD	CONCEPTO
<p>Actividad de grupo “Estatuas”</p>	<p>Se les pidió al grupo que se movieran por el salón, moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, diga una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice “paz”. Todos los participantes instantáneamente y sin hablar tienen que adoptar posiciones que demuestren lo que para ellos significa ‘paz’. Repita el ejercicio varias veces.</p>
<p>Recomendaciones⁷</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación: conveniente dejar que los colaboradores expliquen sus problemas laborales y que aporten ideas para su solución. 2. Responsabilidades: importante saber cuáles son las responsabilidades de su puesto, limitaciones y competencias. 3. Estabilidad laboral: saber de forma clara la relación laboral con la empresa. Tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, etc. 4. Ocio: estar ocupados en algo que los entretiene para olvidar los problemas, buscar nuevos hobbies que permitan desconectarse con el trabajo.

⁷ PULITI RAUL. “EL MANEJO DEL ESTRÉS”. Argentina: editorial Kier S.A. año 1988, págs 27.



-
5. Dieta: tiene que ser equilibrada, siempre de acuerdo con el trabajo que se tiene que hacer.
6. Ejercicio físico: previene y libera estrés, mejora el sueño, estimula la circulación, mejor rendimiento físico y psíquico. Aconsejable que sea acorde a la edad y estado de salud del colaborador.
-