

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA

-CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL, EN EL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS
Y CONSERVAS S. A.”**

BRENDA MARLENY MALDONADO PERALTA

GERBER MARTIN US MARROQUÍN

GUATEMALA, OCTUBRE 2013

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

**“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL, EN EL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS
Y CONSERVAS S. A.”**

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

POR:

**GERBER MARTIN US MARROQUÍN
BRENDA MARLENY MALDONADO PERALTA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORES VOCACIONALES Y LABORALES**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICOS UNIVERSITARIOS**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2013

The background of the page features a large, faint watermark of the seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEM" around its perimeter. In the center, it depicts a figure on horseback, likely a saint or a historical figure, surrounded by various heraldic symbols such as castles, lions, and columns. The text is centered over this seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal
Edgar Alejandro Córdon Osorio
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 73-12
CODIPs. 1872-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

25 de octubre de 2013

Estudiantes
Gerber Martín Us Marroquín
Brenda Marleny Maldonado Peralta
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO SEXTO (26º.) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL TRECE (48-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de octubre de 2013, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL, EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS Y CONSERVAS S.A.”**, de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

Gerber Martín Us Marroquín
Brenda Marleny Maldonado Peralta

CARNÉ No. 2008-21155
CARNÉ No. 2008-21265

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Victor Manuel Ordóñez Oliva, y revisado por la Licenciada María de Lourdes Hun Cacao. 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”



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



/gaby

CIEPs 865-2013
REG: 073-2012
REG: 372-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 16 de octubre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada María de Lourdes Hun Cacao ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL, EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS Y CONSERVAS S.A.”

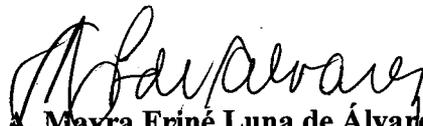
ESTUDIANTE:
Gerber Martín Us Marroquín
Brenda Marleny Maldonado Peralta

CARNÉ No.
2008-21155
2008-21265

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 09 de octubre del presente año y se recibieron documentos originales completos el 16 de octubre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis

Centro Universitario Metropolitano –CUM– Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

CIEPs. 866-2013
REG 073-2012
REG: 372-2012

Guatemala, 16 de octubre 2013

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
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 ESTRÉS LABORAL, EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS Y CONSERVAS S.A.”

ESTUDIANTE:
Gerber Martín Us Marroquín
Brenda Marleny Maldonado Peralta

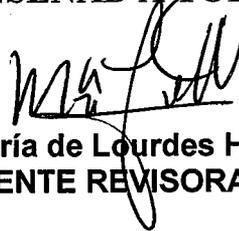
CARNÉ No.
2008-21155
2008-21265

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 05 de septiembre del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada María de Lourdes Hun Cacao
DOCENTE REVISORA



Arelis./archivo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala,
Octubre 9 del 2012.

Licenciado Marco Antonio García Enriquez
Coordinador
Departamento de Investigaciones Psicológicas
"Mayra Gutiérrez" -CIEPs.-
CUM

Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría del Informe Final de Investigación, titulado: " **FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS Y CONSERVAS S.A.**", elaborado por los Estudiantes:

Gerber Martin Us Marroquín

Carné No.: 200821155

Brenda Marleny Maldonado Peralta

Carné No.: 200821265

El trabajo fue realizado a partir del mes de marzo del año dos mil doce, previo a obtener el Título de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral, en el grado académico de Técnico Universitario. 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.

Atentamente,

Licenciado Victor Manuel Ordóñez Oliva

ASESOR

Colegiado Activo No.: 4270

Lic. Víctor Manuel Ordóñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270

VMOO/susy
c.c.archivo



Envasadora de Alimentos y Conservas, S. A.

CERTIFICADA ISO 9001:2008

PLANTA ACSA: Calzada Roosevelt 36-75, Zona 11, Guatemala, Centro América E-mail: administración@anabelly.com
Teléfonos: (502) 2206-4400 Fax: (502) 2433-9757

DISTRIBUIDORA ACSA: 2a. Calle 36-46, Zona 11, Guatemala, Centro América E-mail: ventas@anabelly.com
Teléfonos: (502) 2206-4300 Fax: (502) 2439-6315
www.anabelly.com

Guatemala, 21 de Septiembre 2012

LICENCIADA
MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE GRADUACIÓN
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA
--CIEPs- "MAYRA GUTIÉRREZ"
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CUM

Licenciada Álvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Brenda Marleny Maldonado Peralta, Carné 200821265 y Gerber Martin Us Marroquín carné 200821155 realizaron en esta institución 75 entrevistas a colaboradores del Departamento de Producción de la Envasadora de Alimentos y Conservas S. A. como parte del trabajo de investigación titulado: "FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL, EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS Y CONSERVAS S. A." En el periodo comprendido del 5 al 7 de septiembre del año 2012, en horario de 8:00 a 13:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



Licenciada Miriam Figueroa Marroquín
Gerente General de Recursos Humanos "Envasadora de Alimentos y Conservas S.A."

Vivimos para dar el mejor sabor en cada mesa



PADRINOS

**POR
GERBER MARTIN US MARROQUÍN**

LICENCIADA OLGA LETICIA ZAPATA DE MACHUCA
PSICÓLOGA
Colegido No. 10062

**POR
BRENDA MARLENY MALDONADO PERALTA**

LICENCIADO MARIO ROSALES
AUDITOR
Colegiado No. 2155

POR GERBER MARTIN US MARROQUIN

- A DIOS: Por brindarme la vida, las fuerzas y el tiempo que es de Él para llegar hasta este momento tan importante para mí.
- A MI MADRE: Gregoria Delfina Marroquín por su esfuerzo y dedicación para convertirme en un profesional.
- A MIS HERMANAS: Ruby Celeste y María Delfina por su apoyo y por estar siempre a mi lado.
- A MI CUÑADO: Abraham Álvarez
- A MIS SOBRINOS: Dylan Álvarez, Dana Álvarez y Brandon Álvarez
- A MI MADRINA: Licenciada Olga Leticia Zapata por las palabras de ánimo y apoyo.
- A MI COMPAÑERA: Brenda Maldonado por el esfuerzo y dedicación en la realización de la investigación.
- A MIS AMIGOS: Jubentino Pedroza y Carmen Alvizures por apoyarme siempre y colaborar conmigo desde que nos conocemos.
- A MIS AMIGOS: Rocío Barrientos, Miroslava Cumes, Marco Antonio Cali, y a todos con los que compartí durante los años de carrera universitaria.
- A USTED: Muy especialmente por acompañarme en este momento tan importante y especial.

DEDICATORIAS

POR BRENDA MARLENY MALDONADO PERALTA

- A DIOS: Quien me permitió la vida y sabiduría
- A MIS PADRES: René Maldonado y Francisca Peralta por darme la vida y apoyarme en todo a lo largo de mi vida.
- A MI ESPOSO: Melvin Arriaza por quererme y darme todo el apoyo y motivación a lo largo de mi vida y estudios.
- A MIS HIJOS: Brandon y Anaby Arriaza Maldonado por ser mi motivación más grande de seguir adelante.
- A MIS HERMANOS: Erick, Cindy y Francisco Maldonado Peralta por su apoyo en todo momento.
- A MIS SUEGROS: Cupertino Arriaza y Leonicia Donis por su cariño.
- A MIS PRIMOS: Randy Rosales y Alexander de León por seguir de cerca mis estudios
- A MIS AMIGOS: Gerber Us, Miroslava Cumes, Ana Salazar, Marco Antonio Cali, Adila Cabrera, Rocío Barrientos y Lilia Ramírez con todo mi aprecio y agradecimiento de todo lo que compartimos juntos.
- A MIS COMPAÑEROS: A quienes le deseo éxitos a lo largo de su vida.
- AL CEDE: Por brindarme la oportunidad de adquirir los conocimientos laborales y vocacionales, del departamento de Recursos Humanos. Especialmente a Licenciada Patricia López, y Licenciada Miriam Figueroa por su entrega y apoyo durante el tiempo de práctica.
- A USTED: Muy especialmente por acompañarme en este momento tan importante y especial.

AGRADECIMIENTOS

- A la universidad de San Carlos de Guatemala, y a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por contribuir en nuestra formación profesional.
- A nuestro asesor, Licenciado Víctor Ordoñez por su valiosa colaboración.
- A nuestra revisora, Licenciada Lourdes Hun por su valiosa colaboración.
- A la Envasadora de Alimentos y Conservas S. A. por su valiosa colaboración en el engrandecimiento de la labor científica, al permitirnos realizar nuestra investigación de campo en dicha empresa, generando así la expansión del campo de la psicología. .
- A cada uno de los colaboradores del área de producción de la Envasadora de Alimentos y Conservas S. A. por la confianza depositada en nosotros, y la valiosa colaboración en nuestra investigación.
- A Licenciada Miriam Figueroa por su entrega y apoyo.

INDICE

- Resumen	5
-Prólogo	6
-Capítulos	
I. Introducción	8
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	9
1.1.1 Planteamiento del Problema	9
1.1.2 Marco Teórico	11
1.1.3 Hipótesis de Trabajo	23
1.1.4 Delimitación	24
II, Técnicas e Instrumentos	25
2.1 Técnicas	25
2.2 Instrumentos	26
III. Presentación, Análisis e interpretación de los Resultados	27
3.1 Características del lugar y de la población	33
3.1.1 Características del lugar	33
3.1.2 Características de la población	33
3.1.3 Análisis Global	34

3.1.4 Manual de Manejo del Estrés	36
IV. Conclusiones y Recomendaciones	55
4.1 Conclusiones	55
4.2 Recomendaciones	56
- Bibliografía	57
- Anexos	58
-Cuestionario de estrés laboral, OIT-OMS	59
-Entrevista	62

RESUMEN

“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL, EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA ENVASADORA DE ALIMENTOS Y CONSERVAS S. A.”

El objetivo general es determinar los factores que inciden en el estrés laboral. Los objetivos específicos son: obtener información del nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de producción a través de encuestas y cuestionarios, identificar las manifestaciones más frecuentes de estrés laboral y realizar un manual de manejo de estrés. El estrés laboral es multifactorial según la información obtenida a través del departamento de Recursos Humanos de la Empresa, como también del área de producción: estos factores van desde la inconformidad del salario, clima organizacional, comunicación y relaciones interpersonales. Las interrogantes que guiaron nuestra investigación son: ¿Cuáles son las manifestaciones del estrés laboral?, ¿Qué áreas del departamento de producción son las más estresantes? y ¿A que debemos prestar atención para prevenir el estrés laboral? Las categorías que se manejaron son: Estrés: es un desequilibrio entre la demanda y la capacidad de responder con éxito. Factores Estresantes: cualquier cosa que provoque desgaste físico o mental. Manifestaciones del estrés: síntomas y signos a nivel fisiológico y psicológico. Las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron, el muestreo no aleatorio, la técnica de análisis porcentual, las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron el cuestionario y la entrevista. El cuestionario elegido fue un Test específico que mide el Estrés Laboral, realizado por la OMS para este fin. La población con la que se decidió realizar la investigación fue con 75 colaboradores del área de producción. La conclusión de la investigación es que se obtuvo la sintomatología física, psicológica y social del estrés, viéndose claramente identificadas las manifestaciones en los colaboradores del área de producción.

PRÓLOGO

El tema que se decidió investigar fue tomado en cuenta por una razón importante y partiendo desde el punto de vista empírico que obtuvo uno de los investigadores en la realización de su práctica en el área de Recursos Humanos, en la cual se percató del clima organizacional que imperaba en el departamento de producción de dicha empresa y de las manifestaciones físicas, emocionales que pudo observar. Dialogando con los mandos medios y con el personal de producción se llegó a la conclusión, de la falta de conocimiento en el abordaje del estrés laboral y de la poca importancia que esto tiene en la organización. Los colaboradores del área de producción se mostraron interesados en la investigación que se pretendía realizar y estuvieron dispuestos a colaborar.

Determinar los factores que inciden en el estrés laboral, fue el objetivo general que se planteó para nuestra investigación, el cual nos sirvió de punto de partida, de enfoque y guía durante todo el proceso de la investigación. Los objetivos específicos que se formularon para alcanzar el objetivo general fueron: obtener información del nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de producción a través de encuestas y cuestionarios, identificar las manifestaciones más frecuentes de estrés laboral y realizar un manual de manejo del estrés.

Conscientes de lo importante que esto significaba para los colaboradores de la empresa y para los mandos superiores, que deseaban conocer los niveles de estrés que se manejaban en dicho departamento se aseguró el anonimato y total discreción en la información proporcionada por los colaboradores, con lo cual se afianzó la confianza depositada en los investigadores.

A pesar del conocimiento previo que se tenía de la población en cuanto a su nivel socioeconómico, nivel de escolaridad y etnia, nos tomó por sorpresa encontrar a colaboradores analfabetas, lo cual no se tenía previsto dentro de la metodología de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Agradecemos especialmente a los Colaboradores del Área de Producción de A. C. S. A. por su participación, motivación e interés en esta investigación. A la Gerente de Recursos Humanos que nos brindó el espacio, que nos hizo sentir bienvenidos y apoyados en todo momento. Al Lic. Víctor Ordoñez quien nos brindó su asesoría, su conocimiento y experiencia en este campo de la psicología. A la Lic Lourdes Hun como nuestra revisora quien guió, motivó y cercioró que esta investigación se realizara con profesionalismo, ética y amor hacia nuestra ciencia. Por último a nosotros mismos que tuvimos el interés, el arranque de abordar este tema tan abandonado por las organizaciones. Gracias a cada uno de los que con unas palabras nos motivaron a seguir en el camino del conocimiento de la ciencia.

I. INTRODUCCIÓN

Estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas. Es una patología emergente en el área laboral, que tiene una especial incidencia en el sector servicios, siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación. Toda la información cuantitativa se recabó, tabuló y graficó para una mayor comprensión del estudio. Se espera que este aporte sea de beneficio real para las instituciones que trabajan con seres humanos, y permita una pronta y urgente atención integral.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Factores que inciden en el estrés laboral, en el departamento de producción de la Envasadora de Alimentos y Conservas S. A. (ACSA)”

Gracias a la práctica supervisada que realiza una de los tesisistas durante el presente ciclo, se pudo detectar los elevados niveles de estrés que maneja el departamento de producción de la mencionada empresa, se vio la necesidad e interés de realizar un estudio de los factores que puedan estar incidiendo, física y emocionalmente en el manejo del estrés de este departamento.

Las interrogantes que guiaron nuestra investigación son: ¿Cuáles son las manifestaciones del estrés laboral?, ¿Qué áreas del departamento de producción son las más estresantes? y ¿A qué debemos prestar atención para prevenir el estrés laboral?

La población de estudio son en su mayoría hombres jóvenes de 20 a 40 años, mujeres de igual rango de edad, con estudios a nivel diversificado, de nivel socioeconómico media baja. El estrés laboral es multifactorial según la información obtenida a través del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, como también por trabajadores del área de producción: estos factores van desde la inconformidad del salario, clima organizacional, comunicación y relaciones interpersonales.

Teniendo como punto de partida las anteriores categorías se decidió investigar el grado e intensidad en que estos factores puedan incidir en el estrés que presentan los trabajadores del departamento de producción. Con todas las características de la población y la información recabada, con iniciativa de los tesisistas, contando con el apoyo y aprobación del departamento de recursos

humanos se decidió realizar un manual para la detección del estrés laboral y el manejo del mismo.

Partiendo de lo anterior se determinaron las siguientes categorías que guiaran y fundamentaran teóricamente la investigación se abordara desde el enfoque de la psicología industrial y análisis transaccional el fenómeno del estrés laboral en esta empresa.

Estrés: es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Factores desencadenantes del estrés laboral:

Sobrecarga en el trabajo: que representa la asignación excesiva de actividades a un trabajador.

Relaciones Interpersonales: en un empleado, es la interacción cotidiana que tiene lugar diariamente entre los miembros de un grupo de trabajo, miembros de un mismo departamento o miembros de una empresa.

Conflicto de roles: ocurre para un empleado cuando una persona de su medio ambiente de trabajo le comunica unas ciertas expectativas de cómo él debería comportarse, y esta expectativa dificulta o imposibilita cumplir con otra.

1.1.2 MARCO TEÓRICO

FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL

La historia laboral de Guatemala, ha sido desde el comienzo una explotación constante, por otro lado una determinación del pueblo de cambiar las circunstancias. Desde que los mayas fueron conquistados por los españoles durante la primera parte del siglo XVI, nuestra identidad, costumbres, formas de trabajado han sido violentadas de tal manera que el guatemalteco ha sido condicionado al mal trato, a condiciones de trabajo deplorables que ahora en la actualidad se siguen viviendo, ya no en forma de violencia física, sino en un aprovechamiento y explotación de la mano de obra: como la obstaculización del desarrollo del talento humano. *“El salvajismo, inhumanidad con la que fueron tratados nuestros antepasados quedó atrás pero nos dejó como herencia un legado de pensamiento sumiso, conformista y unos altos niveles de estrés que se han quedado impregnados en el psiquismo colectivo de nuestro pueblo”*¹.

“El tiempo trascurrió, y el futuro para Guatemala parecía ser muy prometedor sobre todo durante una década que marcaría la reforma laboral, agraria de nuestro país; que daría inicio a un cambio que hasta hoy en día podemos ver Los diez años de 1944 a 1954 se refieren a menudo como los diez años de primavera”.² En 1944 Juan José Arévalo ganó una victoria arrolladora. La nueva constitución dio el derecho a votar a todos los adultos y los programas de Arévalo incluían programas de bienestar, la construcción de escuelas y hospitales, un programa de alfabetización, y los derechos de los trabajadores a tener representación y a hacer huelgas fueron ampliados. Jacobo Arbenz, el próximo presidente popular, empezó a hacer unas reformas agrarias que fueron acciones que amenazaron directamente las corporaciones norteamericanas que

¹ Garativo, Fernández Marco Antonio. *“VIOLENCIA POLITICA E INHIBICION SOCIAL”*. Magna Terra Ediciones. Guatemala 2003. Pág. 172

² Ibid. Pág. 50

dominaban el panorama político del país. Arbenz fue apoyado por campesinos, estudiantes, y sindicalistas, y firmó la Ley de Reforma Agraria en julio del año 1952.

Los avances durante estos años incluyeron una jornada laboral de ocho horas, salarios mínimos, regulación de cómo podían trabajar los niños y las mujeres, vacaciones pagadas, el derecho a organizarse, pacto colectivo, el derecho a hacer huelgas, tribunales laborales, y un sistema de seguridad social. El primer código de labor fue establecido en el año 1947.

Pero como de costumbre esta “primavera” no duraría más que una noche buena. Viéndose perjudicados los sectores empresariales, especialmente de industrias extranjeras, siguiendo su pensamiento de alguna manera sociópata de no importarles un país como el nuestro presionaron para que el presidente Arbenz fuera forzado a abandonar su posición, dando comienzo al mayor desastre histórico de Guatemala el conflicto armado interno a partir de la década de los años 60.

“Asesinatos por motivos políticos fueron tan comunes durante el conflicto armado que el liderazgo de la mayoría de los sindicatos fue desaparecido o forzado al exilio³”. A pesar de la firma de los Acuerdos de Paz en el año 1996 el sector de labor organizado continúa sintiendo opresión, oposición y continúa luchando a diario para asegurar sus derechos a trabajar, salarios justos y condiciones humanas para trabajar. Desolladas, callosas, irritadas y a veces mutiladas, así tiene sus manos la niñez trabajadora de Guatemala. Pese a los convenios firmados y leyes promulgadas, los y las niñas siguen cortando café, picando piedra, manipulando la pólvora o torteando frente al fogón como hace siete años, cuando el gobierno decretó la existencia y prevención de las peores formas de trabajo infantil

³ Op. Cit. Garavito, Marco Antonio. Pág. 54

Las modalidades de explotación laboral llevan implícita una exigencia laboral y temporal que socava las fuerzas físicas y mentales e incluso los puede llevar a la muerte y el abuso sexual.

*“El enfoque tradicional de la psicología acerca de las reacciones ante una situación de estrés ha estado centrado en los resultados patológicos”.*⁴ Por otro lado, desde la psicología positiva se hizo hincapié en las emociones, actitudes y acciones que condujeron al bienestar y a la obtención de lugares de trabajo positivos).

No obstante, ambas perspectivas fueron excluyentes, ya que se ha puesto de manifiesto que las emociones positivas pudieron coexistir con las negativas durante circunstancias estresantes y adversas. Este enfoque fue recogido en los modelos transaccionales del estrés.

En esta línea, el presente trabajo tuvo como objetivo principal investigar el proceso de valoración del estrés para explorar los patrones de las relaciones existentes entre la valoración de los potenciales estresores como amenaza y como reto.

Los tres elementos a los que hizo referencia el modelo transaccional fueron: **a)** la valoración o apreciación que la persona hizo de los estresores; **b)** las emociones y afectos asociados a dicha apreciación; y **c)** los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar dichos estresores. Partiendo de este modelo, en un primer momento, el estrés se definió como una relación particular entre el individuo y el entorno que fue evaluado por éste como amenazante o que desbordó sus recursos y que puso en peligro su bienestar. Dichos recursos fueron elementos o capacidades, internos o externos, con los que contó la persona para afrontar las demandas del acontecimiento o situación

⁴ Peiró, José M. “ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES”. Universidad de Valencia. España. 2009. Pág. 259

potencialmente estresante, y distinguió tres tipos: físicos o biológicos, psicológicos o psicosociales, y recursos sociales.

Por tanto, el estrés no se pudo definir únicamente como el resultado de una evaluación amenazante del entorno, sino que incluyó también evaluaciones positivas. Por tanto, una evaluación no hizo referencia solamente al entorno o al individuo, sino a una interacción de ambos en una transacción determinada; por tanto, la evaluación fue una variable transaccional. En resumen, en el modelo transaccional el mediador de la interacción entre el sujeto y el ambiente fue la percepción, la cual incluyó los peligros potenciales, amenazas y desafíos, así como la capacidad del individuo para afrontar dichas situaciones.

*“El estrés o síndrome general de adaptación afectó a uno de cada tres trabajadores y fue la dolencia más frecuente después del dolor de espalda. Para combatir el estrés laboral mediante programas de prevención, las condiciones anteriores de trabajo distaron mucho de ser las más adecuadas para reducir la presión laboral”.*⁵Cada persona respondió de manera distinta cuando se enfrentó a estos estímulos o problemas. Así, algunas tuvieron una respuesta física o psicológica, mientras que en otras se produjeron alteraciones en la conducta. Entre los síntomas físicos más frecuentes se encontraron “los dolores de estómago y musculares, y los trastornos cardiovasculares. El estrés también se manifestó en forma de olvidos o falta de concentración, dudas e incapacidad para tomar decisiones. Incluso se llegó a cuestionar la propia autoestima. En cuanto a los cambios de conducta, destacaron la irritabilidad en el hogar y en el puesto de trabajo, los problemas para conciliar el sueño, los trastornos alimenticios, las dietas desequilibradas, y el consumo excesivo de tabaco, alcohol o fármacos. Factores que influyeron en la aparición del estrés: el contenido del trabajo, la carga psicológica que implicó, la autonomía para

⁵ Educaslea. “ESTRÉS Y FATIGA”. Argentina. 2006. Pág. 127

organizar el tiempo, los estilos de mando, la definición de funciones y las posibilidades de participar en la organización.

El estrés, fue considerado como tensión o presión, utilizado bajo la definición de que tensión fue la condición dinámica que presentó cuando un individuo se vio confrontado con una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que deseaba, para lo cual el resultado se percibió como incierto o importante.

Las dos fuentes principales de estrés en el trabajo fueron: el ambiente y el personal, estos influyeron en otros factores como la fluidez en el trabajo, la naturaleza de los clientes etc. El estrés laboral acarreó serias consecuencias al empleado y a la organización entre las consecuencias humanas que se presentaron están la ansiedad, depresión, angustia, miedo.

*“Entre las consecuencias físicas se pudieron destacar los trastornos a nivel corporal, como trastornos gástricos, infarto etc. El estrés no es disfuncional ya que sirvió como un medio de protección hacia amenazas externas y en el área laboral algunas personas trabajaron menos bajo una presión moderada”.*⁶

Entre los estresores mas comunes en el área laboral estuvieron:

Ψ Luz: la iluminación inadecuada ya sea mucha o decadente provocó irritación en los ojos y dolor de cabeza, al igual que sentimientos de frustración por no poder realizar el trabajo de forma adecuada.

Ψ Ruido: el ruido excesivo causó sordera, al igual que el ruido distrajo y pudo interferir en la concentración del trabajador.

⁶ Op. Cit. Educaslea. Pág. 128

- Ψ Temperatura: la temperatura fue un estresor en potencia, el calor excesivo aumentó el flujo sanguíneo, el pulso, provocando grandes demandas de oxígeno y fatiga psicológica, que pudo perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumento la irritabilidad.
- Ψ Vibraciones: la vibración fue un estresor potencial más grande que el movimiento, la cantidad de vibración que un individuo pudo experimentar antes de sufrir de estrés dependió de la intensidad de la vibración, de la aceleración y de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias fueron a nivel físico: visión obnubilada, dolor de cabeza temblor y tensión muscular.
- Ψ Estilo de dirección: fue muy importante para el manejo del personal dentro de la organización un mal estilo de dirección provocó conflictos dentro de la empresa.
- Ψ Relaciones interpersonales: la falta de apoyo entre compañeros, la mala comunicación, las diferencias, son algunos factores que dañaron las relaciones interpersonales y esto provocó malos entendidos dentro de la organización.
- Ψ Los roles de trabajo: las expectativas de trabajo inciertas, demasiada responsabilidad, información inadecuada sobre las metas de desempleo, sobre las conductas laborales, despidos, falta de aumentos salariales provocaron ambigüedad de roles.
- Ψ Las preocupaciones profesionales: inseguridad en el trabajo, falta de oportunidad de promoción y cambios repentinos para lo que no se estaba preparado, formó parte de las preocupaciones laborales que puedan

- Ψ afectar a los trabajadores. Por el contrario una promoción de puesto adecuada dio la sensación al trabajador de tener una profesión valorada.
- Ψ Influencia de liderazgo: el líder tuvo la influencia más poderosa ya que tuvo la autoridad y el poder, la habilidad que tuvo este líder para aplicar este poder fue decisivo para los trabajadores ya que les provocó estrés o bien pudo ser un facilitador; influyendo de este modo en los resultados de la organización.
- Ψ Comunicación inadecuada: no importa si el trabajo estuvo bien o no si los canales de comunicación dentro de la empresa fueron deficientes, hubo una fuente de estrés.

“Una de las principales tareas de los psicólogos fue la evaluación de la satisfacción laboral, la motivación, la personalidad, lo familiar, adaptación al puesto de trabajo, compromiso de los empleados, a fin de que las organizaciones aplicaran medidas para alcanzar o mejorar dicha satisfacción. Se descubrió que la satisfacción laboral produjo importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones desde el desempeño laboral hasta la salud”.⁷

Los trabajos dinámicos colocaron al trabajador en una situación de reto constante y de aprendizaje continuo, de modo que este comportamiento se trasladó también a su vida con conductas más activas y un mejor pasatiempo. Esto no significó que una vida laboral insatisfecha pueda ser compensada con una vida extra laboral. Por lo cual fue bastante difícil que una persona se desconectara de las condiciones de un trabajo que ocupa alrededor de ocho

⁷ Landy J, Frank, Conte M. Jeffrey “PSICOLOGIA INDUSTRIAL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. pág. 402

horas diarias. En cuanto a la salud y bienestar en algunos casos, se descubrió que los empleados insatisfechos reportaron más síntomas físicos, como problemas estomacales y del sueño.

*“Los trabajadores con un nivel inferior se vieron obligados a mantener un alto esfuerzo a pesar del bajo reconocimiento de su trabajo o de un sueldo insuficiente, porque si perdían su trabajo sería muy difícil encontrar uno nuevo. Anteriormente el mercado laboral que fue tan competitivo, los empleados más calificados mantuvieron de forma un poco crónica la alta carga de trabajo con la esperanza de obtener un prestigio que puede ser que nunca llegara”.*⁸

Existieron modelos de esfuerzo y compensaciones que pudieron explicar en gran parte los trastornos de salud relacionados con el estrés: la inestabilidad laboral, la falta de reconocimiento, etc. Todos y cada uno de los factores tuvo un riesgo para la salud.

El trabajo no sólo implicó esfuerzo físico, mental si no también en lo emocional. Cualquier persona que trate con el público, no puede evitar en algunos casos sus problemas personales, esto no les permitió que trabajaran bien en su área de trabajo.

*“El estrés laboral individual una vez que se presentó en el ambiente de las diferentes áreas de las organizaciones, conllevó consecuencias negativas que perjudicaron en el bienestar individual y organizacional”.*⁹

También como punto de partida de la psicología de la normalidad o funcional se mencionaron el análisis transaccional; que planteó la psicología de una forma

⁸ Ibid. Pág. 403

⁹ Op. Cit. Landy J, Frank, Conte M. Jeffrey Pág. 416

distinta en el sentido de no buscar procesos o formas de abordar eventos de la vida cotidiana si no que la persona opto por usar la mejor respuesta posible a cada una de las demandas de la vida social, familiar y laboral.

El vocabulario del análisis transaccional fue también una herramienta de precisión para el tratamiento, de las personas en cada uno de sus ámbitos y contextos donde se desarrolló. El análisis transaccional se encontraba en un período de cambios con algunos de sus paradigmas.

Pero la práctica del método siguió persiguiendo la eficacia de cara a que el cliente pudiera cambiar pensamientos, ideas y su comportamiento. *“El análisis transaccional propuso una metodología y conceptos elementales formulados en un lenguaje sin tecnicismos abstractos que predominaron en otras teorías psicológicas”*.¹⁰ Lo que se pretendió fue realizar un modelo a fondo, con técnicas para facilitar la reestructuración y el cambio personal.

“La integración con otras disciplinas de las ciencias humanas y sociales, le permitieron una gran magnitud universal dentro del entorno humanista, laboral y de la autoayuda. Pero también se manifestó alguna debilidad epistémica y sus constantes analogías con el psicoanálisis freudiano ya que le dificultaron ser plenamente considerada por la sociedad científica y existencia”.¹¹

Desde la funcionalidad se busco facilitar el análisis de las formas en que las personas interactuaban entre sí, por medio de transacciones psicológicas, de la siguiente manera de acuerdo a sus estados: Cuando se manifestó el Yo padre se pensó y se actuó de modo similar a la versión que ha interiorizado de una

¹⁰ Harris A. Thomas, “YO ESTOY BIEN, TU ESTAS BIEN” 1969 General de Publisher, New York. Pág. 165

¹¹ Op. Cit. Harris A. Thomas Pág. 168

figura relevante desde su infancia. Estas figuras fueron principalmente los padres, y también abuelos, tías y tíos, hermanos y hermanas algunos años mayores, cuidadoras, vecinos e incluso personajes de películas.

También se manifestó el Yo Adulto donde se demostró a un ser individualizado de acuerdo con las capacidades que se fueron desarrolladas a lo largo de la vida, los conocimientos que adquirió y la experiencia que ha venido acumulando, la persona en ese momento tuvo un modo de sentir más estable, un modo de pensar que considero tanto lo específico e inmediato. Como en su contexto general las consecuencias, donde pudieron modular su comportamiento.

El yo niño fue la búsqueda constante de recibir cuidados y sentir, pensar y actuar cómo lo hacía la persona en determinadas épocas de su infancia; la cual se caracterizó en general por la Intensidad emocional, pensamiento centrado en lo inmediato y el comportamiento impulsivo.

Lo más importante, de diagnosticar y aprender a reducir muchos de los síntomas físicos derivados del estrés, fue modificar cada uno de los patrones de su conducta, de donde aparecieron las emociones y pensamientos negativos. El uso de técnicas adecuadas para los tratamientos del estrés en transformar el estrés en vitalidad conjuntamente con cada una de estas técnicas como pudo mencionarse el análisis transaccional como las cognitivas. El vocabulario del análisis transaccional fue también una herramienta de precisión para el tratamiento, pues al permitir comprender, o diagnosticar, se empleó un lenguaje al alcance de todos, donde permitió el trabajo psicoterapéutico en cada una de las personas que lo necesitaban.

*“El análisis transaccional formuló la mente como el área de trabajo en la psicoterapia, y no a la vida o el cambio”.*¹² Desde el pensamiento y la mente como el área de trabajo de la psicoterapia, se les entendió como la forma sobre la cual se influyó en el paciente. Sin caer en una discusión filosófica, la mente se pudo definir como una organización, y el pensar fue una conexión neuronal virtual.

Esto conllevó a suponer que no puede cambiarse nada en la mente, solamente bajo alguna cirugía que retire o extraiga una parte del cerebro. Y efectivamente no se pudo cambiar, solamente se pudo enriquecer, es decir, creando más imágenes mentales o multiplicando las formas de acceder a un recuerdo o evento. Influir en la mente fue influir en la vida de cada una de las personas, en su organización mental respecto algunas situaciones que conllevó, respecto a los hombres, mujeres, dinero, las relaciones interpersonales o de pareja o cualquier situación particular.

Y las acciones terapéuticas no se transformaron en un componer o arreglar, sino se transformó en un descubrir, reorganizar y enriquecer.

El centro se encontró en la organización mental y no en la respuesta, es decir, no se trabajó sobre el cambio de impulsos, resistencias o posiciones de espera, sino en la reorganización necesaria que entonces llevó al cambio de respuesta que se esperaba obtener mejor satisfacción y aceptación para el individuo.

El análisis transaccional partía de las ideas y los conceptos más simples y pudo llegar a lo más profundo según sea necesario, utilizando la transacción como la primera unidad social entre las personas.

¹² Op. Cit. Harris A. Thomas Pág. 172

De ahí es donde partió el psicoterapeuta donde velaba y tuvo la obligación de formar un modelo de diagnóstico que dominara plenamente un diagnóstico y un buen trabajo efectivo en su paciente. Esto quiso decir, que se debieron conocer fundamentos teóricos que llevaron a la selección de las técnicas que utilizaron para hacer de cada sesión o capacitación un momento privilegiado que permitiera mejorar la salud mental de todo ser humano. *“Los seres humanos fueron en gran parte responsables de sus cambios, y a la vez el terapeuta o persona encargada fue responsable de ejecutar un trabajo psicoterapéutico efectivo y confiable”*.¹³ Siendo así un trabajo efectivo que parte del diagnóstico de los diferentes procesos que reveló el paciente en sus transacciones.

En Guatemala aún existieron personas que pensaban en buscar ayuda, o asistir a un psicólogo, o compartir con alguien sus problemas, ya que ir con un psicólogo no fue bien visto o aceptado por otras personas de una buena manera.

Aunque esto fue una realidad se debió ir cambiando tomándolo en cuenta, pues la realidad fue observada por tantas necesidades. Esto se hizo con el objetivo de mejorar el buen funcionamiento de cada una de las personas que se beneficiaron y se integraron a su vida cotidiana, familiar, social y laboral. Asimismo existieron motivos económicos que pudieron imposibilitar cubrir costos de tipo familiar, no digamos el asistir a una terapia, versus otras necesidades de sobrevivencia, y de las diferentes condiciones de la vida de cada uno de los guatemaltecos.

¹³ Lutz H. Christopher. “SANTIAGO DE GUATEMALA” EDITORIAL Universitaria, Guatemala. 2005. Pág. 320

Y además existieron tantos prejuicios que redujeron la oportunidad de asistir a terapia, porque esto muchas veces se le consideró exclusivamente para pacientes con enfermedades mentales.

Sin embargo, la posibilidad de gestionar el propio desarrollo, dentro del hogar, el trabajo, relacionarse con los demás, la ayuda en las empresas, y con todo su contexto fue importante ampliar los valores de libertad personal, abordándolo como un acontecimiento vital, donde se alcanzó una vida cotidiana con criterio, formando mejores medios de comunicación, relaciones interpersonales sanas e intercambio de reconocimientos para el ser humano de un proceso de su desarrollo personal.

En base a lo anterior se definieron los siguientes objetivos específicos:

- Ψ Obtener información del nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de producción a través de encuestas y cuestionarios.
- Ψ Identificar las manifestaciones más frecuentes de estrés laboral.
- Ψ Realizar un manual de manejo del estrés

1.1.3 HIPÓTESIS DE TRABAJO

“Los factores psicosociales generaron estrés, en los empleados del departamento de producción de la empresa ACSA”

Variables independientes: Generadores de estrés

INDICADORES:

- Problemas económicos: La distribución de los recursos fueron escasos para satisfacer las necesidades del ser humano
- Aumento de la productividad: Dependió de los medios de producción
- Clima organizacional: Relaciones con compañeros, relaciones con jefes

Variables dependientes: Manifestaciones de estrés:

Ψ Bajo nivel de estrés

Ψ Nivel intermedio

Ψ Estrés

Ψ Alto nivel de estrés

1.1.4 DELIMITACIÓN

La investigación se llevo a cabo durante los meses de febrero a octubre 2012 en la Envasadora de Alimentos y Conservas S.A.

La población de estudio son en su mayoría hombres jóvenes de 20 a 40 años, mujeres de igual rango de edad, con estudios a nivel diversificado, de nivel socioeconómico media baja. El estrés laboral es multifactorial según la información obtenida a través del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, como también por trabajadores del área de producción: estos factores van desde la inconformidad del salario, clima organizacional, comunicación y relaciones interpersonales.

Los factores del problema que se investigaron fueron, estrés, estrés laboral, modelo transaccional del estrés y los estresores más comunes.

II. TECNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TÉCNICAS

Ψ **Técnica de muestreo:**

La técnica de muestreo que se utilizó para esta investigación fue, el muestreo no aleatorio, se tomó en cuenta a todos y cada uno de los 75 colaboradores del departamento de producción.

Ψ **Técnica de análisis:**

Técnica de análisis porcentual.

Ψ **Técnica de recolección de datos:**

-Cuestionario de estrés laboral, OIT-OMS

-Entrevista

El proceso de aplicación de pruebas se llevó a cabo en las instalaciones de A.C. S. A. específicamente en el área de cafetería. La jefa del área de producción colaboró con los investigadores en la organización y distribución de los trabajadores, ordenándolos por grupos de 10 personas. Los trabajadores se mostraron atentos, interesados y colaboradores durante la aplicación de los instrumentos, aunque se tuvo algunos inconvenientes con algunos de ellos como por ejemplo: personas analfabetas y falta de comprensión en la realización del instrumento. Dentro de los factores ambientales que pudieron afectar en la aplicación estuvieron: el calor, la distracción entre los mismos colaboradores, la falta de confianza en los investigadores en referencia a las dudas y preguntas acerca de los instrumentos.

2.2 INSTRUMENTOS

Ψ Estandarizados:

Los instrumentos que se aplicaron a la población para la detección de estrés laboral fueron: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. Que pretendió la Identificación de los estresores: Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción. En estas páginas se proporcionó un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Contaba con veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Ψ No estandarizados:

Se aplicó una entrevista semi-estructurada, la cual contaba con nueve preguntas, que estaban planteadas para conocer la sintomatología más frecuente en los colaboradores de A. C. S. A. El grado de satisfacción o insatisfacción por sus condiciones de trabajo en ese momento.

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

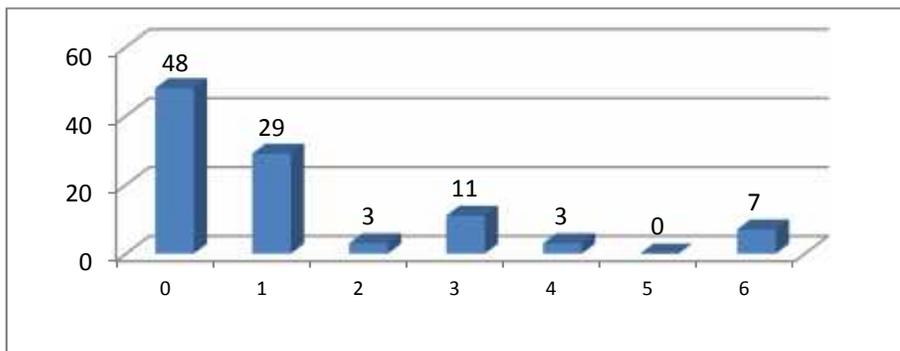
Pregunta No. 1

¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?

Cuadros No. 1

Posibles respuestas	No. De Respuestas	Porcentaje %
0- NUNCA	36	48
1- RARAS VECES	22	29
2- OCACIONALMENTE	2	3
3- ALGUNAS VECES	8	11
4- FRECUENTEMENTE	2	3
5- GENERALMENTE	0	0
6- SIEMPRE	5	7
TOTAL	75	100

Grafica No. 1



Variable: Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa Acsa (Envasadora de Alimentos S. A.), Ubicada en la zona 11 de la capital.

Interpretación: La gráfica nos muestra que los colaboradores de ACSA, que no tienen ningún control sobre las condiciones de trabajo dentro de la organización, mantienen un nivel de estrés muy bajo. Esto se debe a que la estructura de descrita por el análisis transaccional (niño) manifestara a manera de quejas y demanda de cuidados, pero la estructura del (padre) intervino durante la aplicación del test censurando las demandas del (niño), ya que esto resultaría muy amenazante para su seguridad en el puesto de trabajo.

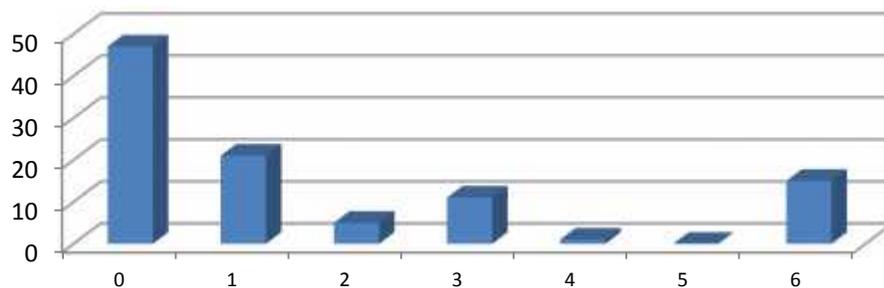
Pregunta No. 2

¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?

Cuadro No. 2

Posibles respuestas	No. De Respuestas	Porcentaje %
0- NUNCA	35	47
1- RARAS VECES	16	21
2- OCACIONALMENTE	4	5
3- ALGUNAS VECES	8	11
4- FRECUENTEMENTE	1	1
5- GENERALMENTE	0	0
6- SIEMPRE	11	15
TOTAL	75	100

Gráfica No. 2



Variable: Aumento de la Productividad

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa Acsa (Envasadora de Alimentos S. A.), Ubicada en la zona 11 de la capital.

Interpretación:

La gráfica muestra un bajo nivel de estrés en cuanto a la falta de equipo disponible para llevar a cabo las actividades de cada colaborador, en el caso de los colaboradores de ACSA esta pregunta parece no tener gran significado, ya que la empresa cuenta con suficiente equipo para que sus colaboradores realicen sus actividades correspondientes. Es notorio que un 15% de la población estudiada presente estrés por la falta de equipo, esto puede explicarse por la falta de motivación y gusto por el puesto de trabajo, más que por la falta de equipo.

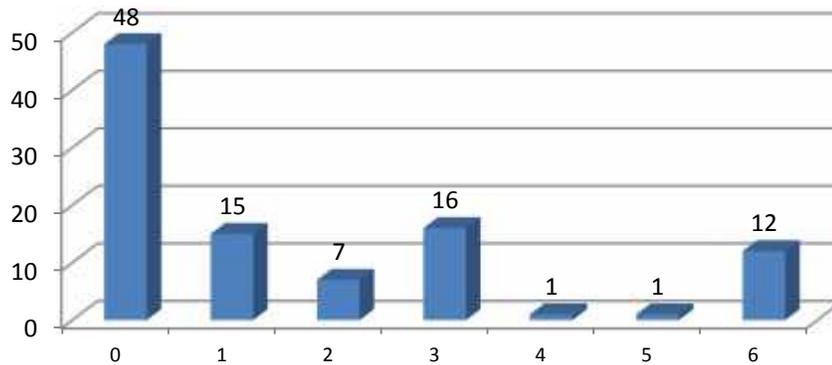
Pregunta No.3

¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?

Cuadro No. 3

Posibles respuestas	No. De Respuestas	Porcentaje %
0- NUNCA	36	48
1- RARAS VECES	11	15
2- OCACIONALMENTE	5	7
3- ALGUNAS VECES	12	16
4- FRECUENTEMENTE	1	1
5- GENERALMENTE	1	1
6- SIEMPRE	9	12
TOTAL	75	100

Gráfica No. 3



Variable: Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa Acsa (Envasadora de Alimentos S. A.), Ubicada en la zona 11 de la capital.

Interpretación:

Las transacciones complementarias tan sólo implican dos estados del ego y ocurren cuando el estímulo transaccional consigue la respuesta transaccional deseada o parecida. Por ejemplo, el estado del ego de niño de una persona puede desear conseguir una respuesta del estado del ego de niño de otra persona. Eso no parece estar ocurriendo en ACSA ya que cada colaborador demanda cierta atención a sus metas y objetivos pretendiendo una respuesta de la misma estructura de la otra persona, pero en este caso obtiene una transacción de parte de otra estructura, o se topa con la indiferencia o silencio de sus compañeros o jefes.

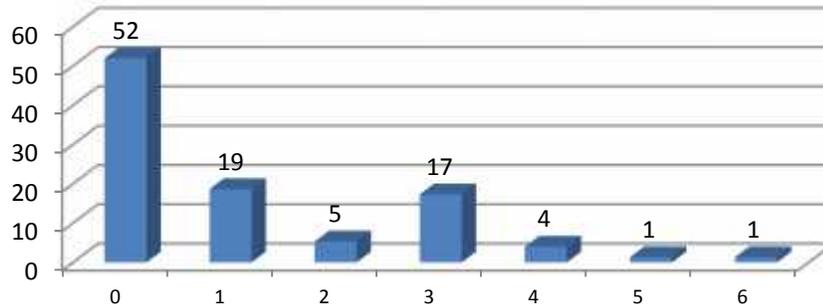
Pregunta No. 4

¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?

Cuadros No. 4

Posibles respuestas	No. De Respuestas	Porcentaje %
0- NUNCA	39	52
1- RARAS VECES	14	19
2- OCACIONALMENTE	4	5
3- ALGUNAS VECES	13	17
4- FRECUENTEMENTE	3	4
5- GENERALMENTE	1	1
6- SIEMPRE	1	1
TOTAL	75	100

Gráfica No. 4



Variable: Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa Acsa (Envasadora de Alimentos S. A.), Ubicada en la zona 11 de la capital.

Interpretación: El espacio personal es el espacio que un individuo coloca entre él y los demás. Este es muy flexible y acompaña al individuo en función de su cultura, ambiente, relaciones y personalidad. Es interesante notar que la prueba refleje bajos niveles de estrés, ya que el espacio de la mayoría de colaboradores de ACSA del área de producción, han tenido la sensación de invasión del espacio dando lugar a transacciones confusas, dando como resultado estrés. Esto puede verse atenuado por la rápida aparición de la estructura del Padre que censura cualquier manifestación del (niño) teniendo todo en su lugar, conformándose de esta manera a las condiciones impuestas por la organización.

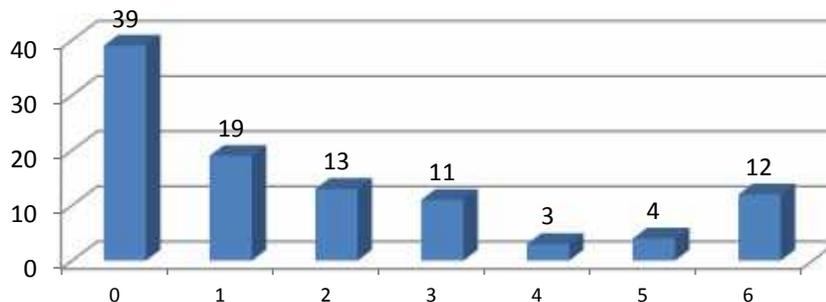
Pregunta No.5

¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?

Cuadros No. 5

Posibles respuestas	No. De Respuestas	Porcentaje %
0- NUNCA	29	39
1- RARAS VECES	14	19
2- OCACIONALMENTE	10	13
3- ALGUNAS VECES	8	11
4- FRECUENTEMENTE	2	3
5- GENERALMENTE	3	4
6- SIEMPRE	9	12
TOTAL	75	100

Gráfica No. 5



Variable: Clima Organizacional

Fuente Encuesta aplicada a empleados de la Empresa Acsa (Envasadora de Alimentos S. A.), Ubicada en la zona 11 de la capital.

Interpretación:

La comunicación es un proceso dinámico que es transaccional, personal y seriado. Como proceso transaccional, la comunicación implica el envío y la recepción simultánea de mensajes. Por ellos jamás dos comunicaciones son idénticas, ni que nunca puede vivirse de nuevo un acontecimiento de comunicación, que ningún acontecimiento de comunicación puede ser aislado del medio ambiente, y que ningún acontecimiento de comunicación es estático. Por tanto las transacciones que se llevan a cabo dentro de ACSA se ven entorpecidas por la obstaculización de la misma. Reflejando en la encuesta un bajo nivel de estrés, pero en el dialogo con los investigadores claras manifestaciones de descontento, ansiedad por lo tanto estrés

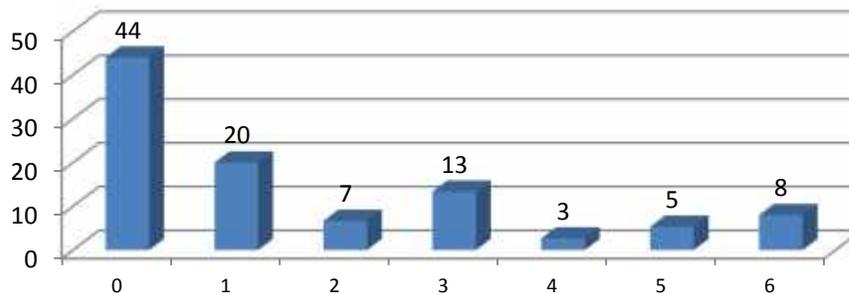
Grafica No.6

¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?

Cuadros No. 6

Posibles respuestas	No. De Respuestas	Porcentaje %
0- NUNCA	33	44
1- RARAS VECES	15	20
2- OCACIONALMENTE	5	7
3- ALGUNAS VECES	10	13
4- FRECUENTEMENTE	2	3
5- GENERALMENTE	4	5
6- SIEMPRE	6	8
TOTAL	75	100

Gráfica No. 6



Variable: Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a empleados de la Empresa Acsa (Envasadora de Alimentos S. A.), Ubicada en la zona 11 de la capital.

Interpretación:

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Vemos en la gráfica que los colaboradores en su mayoría respondieron a este cuestionamiento de manera negativa, afectados por las pobres, poco genuinas y descuidadas transacciones entre colaboradores y autoridades.

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN

3.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR

En la empresa ACSA, se desarrolla, produce y comercializa productos alimenticios, donde se mantiene los estándares de calidad nacional e internacional para satisfacer a los clientes, a través de una mejora continua. Se garantiza la salud del consumidor así como el sostenimiento y rentabilidad financiera de los accionistas, colaboradores y proveedores.

Actualmente ACSA cuenta con tres sucursales ubicadas en zona 11, kilometro 19.5 carretera a Mixco. La sucursal de la zona 11 se almacena, importa y exporta el producto, cuenta con las siguientes áreas: oficinas administrativas, transportes y bodegas. En el área de producción se encuentra maquinaria para la realización y empaque de cada producto que produce ACSA. Es un área con espacio reducido, calor y con poca ventilación.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

Los colaboradores de la empresa ACSA S.A. que en su total son de 315. En especial en el departamento de producción, eran 75 personas jóvenes que tenían un nivel académico de Diversificado, aunque la labor que desempeñaban no requería mucho esfuerzo intelectual sino mas bien físico. Sin embargo muchos de ellos sentían, deseaban continuar con sus estudios a nivel superior: se vieron obstaculizados por el horario de trabajo, y por la implacable necesidad de seguir en el, se debieron resignar y quedar estancados. Por lo cual se acumuló esa tendencia a la actualización que ocasiono frustración para con ellos mismo, hostilidad hacia sus superiores por haberles impedido de alguna manera su avance. Esto provocó en los colaboradores estrés. Las características socioeconómicas de los colaboradores también perjudicaron su avance hacia la superación, la mayoría de ellos provenía del estrato socioeconómico bajo (pobre).

La estructura familiar de donde provenían los colaboradores era variada: desde familias integradas por ambos padres e hijos, hasta madres solteras, padres separados, o incluso familias integradas por sus miembros pero desintegradas en sus relaciones.

3.1.3 ANÁLISIS GLOBAL

El modelo transaccional plantea que en el proceso del estrés no existe una relación directa entre los potenciales estresores y los resultados o consecuencias, sino que están implicados fundamentalmente tres componentes, cuya interacción es fundamental para determinar los resultados de dicha experiencia y sus consecuencias. Los tres elementos a los que hace referencia el modelo transaccional son: **a)** la valoración o apreciación que la persona hace de los estresores; **b)** las emociones y afectos asociados a dicha apreciación; y **c)** los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar dichos estresores.

El estrés tiene una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o que desborda sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Dichos recursos son elementos o capacidades, internas o externas, con los que cuenta la persona para afrontar las demandas del acontecimiento o situación potencialmente estresante. El estrés no solo se podría definir únicamente como el resultado de una evaluación amenazante del entorno, sino que incluiría también evaluaciones positivas. Por tanto, una evaluación no hace referencia al entorno o al individuo, sino a una interacción de ambos en una transacción determinada; la evaluación es una variable transaccional. El modelo transaccional es el mediador de la interacción entre el sujeto y el ambiente de la percepción, la cual incluye los peligros potenciales, amenazas y desafíos, así como la capacidad del individuo para afrontar dichas situaciones.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-**

POR:

BRENDA MARLENY MALDONADO PERALTA

GERBER MARTÍN US MARROQUÍN

MANUAL DE MANEJO DEL ESTRÉS

PRESENTACIÓN

En el siguiente manual se detallaran las definiciones del estrés, estrés laboral, sus manifestaciones físicas y psicológicas. En la segunda parte del manual se presentaran formas de abordamiento del estrés dentro de las organizaciones. Para el mantenimiento de la salud física y emocional de los colaboradores. Este manual pretende dar a conocer la realidad del área de producción, así como dar actividades acerca de cómo minimizar dicho estrés.

Agradecemos desde aquí la colaboración de todos los colaboradores de esta investigación muy especialmente al departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Producción de ACSA. Que han hecho posible este proyecto.

INDICE

1. Objetivos
2. Introducción
3. ¿Qué es el estrés?
4. ¿Qué es el estrés laboral?
5. Causas del estrés
6. Síntomas del estrés
7. Manifestaciones
8. Manejo del estrés

OBJETIVOS

1. Muchas de las causas del estrés y de sus consecuencias son evitables y puedes adaptarse si todos los implicados colaboraran en intereses mutuos.
2. Ayudara cada empleado para reducir las causas del estrés que afecten su salud mental en el trabajo.
3. Mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, de modo que sea adecuado y satisfactoria.
4. Proporcionarle al Departamento de Recursos Humanos las herramientas necesarias para el abordaje del estrés laboral.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral puede ser un auténtico problema para la empresa y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

El presente manual es una guía preparada para los empleados de la Empresa ACSA Envasadora de Alimentos y Conservas S.A. Que pueden utilizarla y adaptarla, según sea de acuerdo con las políticas y administrativas del Departamento de Recursos Humanos.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria.

En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas.

La mejor manera de prevenir y hacer frente al estrés es reconocer cuándo aumentan nuestros niveles de tensión y ante qué estímulos o situaciones.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL?

En el estrés laboral se combinan las respuestas físicas y emocionales nocivas que se producen cuando los requisitos del puesto no coinciden con las capacidades y los recursos o las necesidades del trabajador, o bien, cuando las demandas del trabajo sobrepasan por mucho los límites de capacidad, conocimiento y habilidad de quienes intervienen en la empresa, desde el nivel directivo hasta la planta trabajadora.

El estrés laboral puede afectar a la salud mental y física, ocasionando daño. Hay reacciones agudas, como el estrés mismo y la fatiga, conductas contrarias a la conservación de la salud, como el tabaquismo, alcoholismo, apnea y dolencias crónicas, que se pueden manifestar de diversas formas, desde un resfriado-alergia, hasta disfunción de algún órgano; un ejemplo son los trastornos cardiovasculares que se asocian a los horarios ampliados e irregulares, entre otros factores.

Para poder actuar preventivamente e incluso responder efectivamente al factor estrés, se sugiere que las empresas

contraten especialistas o acudan a instancias externas que puedan diagnosticar en tiempo y forma las corrientes que podrían tomar las exigencias del mercado (incrementos-decrementos de la demanda del producto o servicio, alza de precio de insumos, oferta del producto-servicio de regiones no usuales, etc.), así como ofrecer talleres, conferencias, cursos o seminarios de actualización a todo nivel y para todo el personal, comenzando por quienes tienen la responsabilidad directiva.



CAUSAS DEL ESTRÉS

Las causas del estrés han cambiado enormemente a lo largo de la historia. Las civilizaciones han creado nuevas presiones que ponen a prueba la capacidad de sobrevivir. A menudo las personas se enfrentan de manera continua con situaciones que excitan inconscientemente el organismo, acumulando energía que luego no se utiliza.

CAUSAS EN EL SECTOR QUE GENERAN ESTRÉS:

- Relación tanto con el superior como con los propios compañeros
- Horarios irregulares
- Área con espacios muy reducidos y con poca ventilación e iluminación. La presión física puede acumularse y a la larga puede llevar al agotamiento y a la enfermedad.

El estrés se acumula por medio de emociones como la agresión, la impaciencia, la ira, la ansiedad y el miedo, emociones que desencadenan la reacción del organismo ante el estrés. Una dieta poco saludable, el tabaco, las bebidas alcohólicas y las drogas también puedan ayudar a incrementar las tensiones físicas.

El estrés puede surgir de situaciones en el trabajo, en la casa, en las relaciones, puede ser el resultado de conflictos emotivos internos, del entorno, de la dieta, de la mala salud, de los apuros económicos y de ciertas situaciones importantes en la vida de un ser humano: los partos, los fallecimientos, el matrimonio o el divorcio.

Las causas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Fisiológicas: Estas causas están relacionadas con las enfermedades y lesiones del cuerpo que aumentan la tensión interior de la persona produciendo un nivel de estrés que se vuelve contraproducente hacia uno mismo.

Psicológicas: Se relaciona con la vulnerabilidad emocional y cognitiva. Crisis vitales por determinados cambios: infancia,

Adolescencia, madurez, vejez. Relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes. Condiciones frustrantes de trabajo o estudio: excesiva exigencia o competitividad, monotonía, normas incongruentes, insatisfacción vocacional, etc.

Sociales: Cambios sociales en los que cada época trae nuevos retos a afrontar. Cambios tecnológicos acelerados que la persona no puede integrar, etc.

Ambientales: contaminación ambiental, alimentación desnaturalizada con tóxicos industriales, lugares de trabajo con poca seguridad o con carga electrostática, microorganismos patógenos, catástrofes, entre otras.

Estrés Profesional: El estrés profesional se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés Profesional puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física.

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

El estrés corresponde a una reacción normal del cuerpo frente a una situación amenazante. Esta forma no afecta la salud, sino que ayuda a preparar el organismo para defenderse del peligro.

Pero la vida actual expone a la mayoría de las personas a continuos desafíos que le pueden provocar estrés crónico, un estado permanente de alarma que produce alteraciones funcionales y orgánicas.



La depresión puede ser un síntoma de estrés, cuando una persona está abrumada por las obligaciones y cree no poder salir de esa situación; porque las creencias juegan un papel muy importante en la forma en que se viven los problemas.

Si una persona cree ser irremplazable, difícilmente pueda salir de una circunstancia que le produce estrés.

Quien cree que lo que hace, lo hace de la mejor manera posible se equivoca, porque no hay una sola forma de hacer las cosas bien, hay muchas; y alguna de ellas seguramente puede ser mejor. El ego es el responsable del estrés, porque necesita el hacer más que el Ser para mantener alta la autoestima, basada en la creencia, de lo que creemos que piensa el otro de nosotros, por lo que hacemos.

Sin embargo, el desarrollo de la verdadera autoestima, o sea ese sentimiento que reconcilia al hombre consigo mismo y otorga paz interior, no pasa por el rendimiento personal, sino por quién Es uno, qué actitud tiene, cómo se comporta y cómo se relaciona.

Otro síntoma del estrés es la hiperactividad, el sentirse acelerado tratando de cumplir con la agenda llena de obligaciones autoimpuestas, hasta quedar agotados.

Los trastornos digestivos como la dispepsia, el meteorismo, las digestiones lentas, la acidez, el colon irritable, son síntomas de estrés.

El apuro para ganarle al tiempo nos hace comer mal y rápido, sin masticar adecuadamente, tragando entero y sin disfrutar de la comida que en vez de ser un placer se convierte en un trámite más.



El estrés puede ocasionar también el estrechamiento de las arterias coronarias, que pueden llegar a contraerse y endurecerse debido al estrés, dificultando la circulación de la sangre y favoreciendo el aumento de la presión arterial.

El estrés puede producir enfermedades relacionadas con el sistema endocrino alterando la secreción de hormonas y el funcionamiento de las glándulas. Puede ser el detonante de la diabetes, la amenorrea (falta de menstruación) o el hipotiroidismo.

El ataque de pánico y las fobias son síntomas característicos de estrés, en personalidades con tendencias obsesivas, rasgos omnipotentes y baja autoestima, que asumen demasiadas responsabilidades, principalmente, para probarse a sí mismos o probar a los demás lo que valen. El estrés también produce insomnio; y es un factor que favorece la obesidad, cuando se tiende a calmar la ansiedad con la comida.

MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS

Síntomas y signos que aparecen a nivel fisiológico y psicológico por aspectos estresantes en el ambiente.

- Aumento del ritmo cardíaco y de la presión
- Sequedad en la boca
- Sudoración intensa
- Dificultad para respirar
- Nudos en la garganta, sensación de angustia
- Dolores musculares
- Cefaleas y migrañas, Insomnio

MANEJO DEL ESTRÉS

FORMAS DE PREVENCIÓN

La primera tarea por parte de la compañía consiste en brindarle un espacio óptimo de trabajo al colaborador, en el cual le garantice seguridad, respeto y salarios justos por su trabajo. Hay que iniciar planes especiales para evitar las extensas jornadas de trabajo. En el caso de ser inevitables, es oportuno crear espacios de distensión y relajación (como zonas verdes, salas de sueño o cafeterías cómodas). Por su parte, el empleador tiene que comprometerse consigo mismo y con la empresa, tomar las cosas con calma, realizar actividades alternas de relajación (como deportes, música, yoga entre otros).

Además debe someterse a chequeos médicos para detectar cualquier problema a tiempo. Otras alternativas son:

- Comer sano: la alimentación es vital para consolidar un cuerpo sano, porque lo prepara cualquier adversidad de tipo fisiológica. Además, el momento de

comer es muy importante para relajarse y desconectarse de la vida profesional.

- Descanso total: los momentos de reposo deben ser óptimos. Dormir bien y las horas adecuadas (ocho horas aproximadamente) permitirá la relajación total. Evite que sus momentos cuando está sin trabajo sean interrumpidos y procure no llevar tensión laboral a casa.
- Ejercicio físico y mental: exigirle al cuerpo fomenta la salud mental. otras actividades, como el yoga o la meditación, permiten despejar la mente, tomar decisiones y aprender a tomar las cosas con calma.
- Agenda: Reorganizar el tiempo para realizar todas las tareas será un dolor de cabeza menos. Una agenda es ideal para organizar el día y horarios de acuerdo con las actividades.
- Autoestima: fomentar el amor propio ayuda a sentirnos orgullosos de nuestros logros, al tiempo que permite

asumir mejor los errores y buscar soluciones más viables.

- Enfrentar la Ansiedad: relajación para momentos de tensión, leer sobre técnicas de autoayuda, exponerse poco a poco a las situaciones a las que tenemos pánico y aprender a decir NO, cuando algo cueste mucho.

Finalmente la OMS indica que aquellas empresas que ayudan a sus empleados hacer frente al estrés y reorganizan con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las actitudes y las aspiraciones humanas tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Una técnica de relajación es cualquier método, procedimiento o actividad que ayudan a una persona a reducir su tensión física y/o mental. Generalmente permite que el individuo alcance un mayor nivel de calma reduciendo sus niveles de estrés, ansiedad o ira. La relajación física y mental está íntimamente relacionada con la alegría, la calma y el bienestar personal del individuo.

Las técnicas de relajación a menudo emplean técnicas propias de los programas de control del estrés y están vinculadas con la psicoterapia, la medicina psicosomática y el desarrollo personal. La relajación de la tensión muscular, el descenso de la presión arterial y una disminución del ritmo cardiaco y de la frecuencia respiratoria son algunos de sus beneficios en la salud.

LA RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA

La respiración diafragmática consiste en tomar aires sin levantar los hombros y llevarlo a la parte inferior de los pulmones que es donde se encuentran las costillas flotantes, que permiten el ingreso de mayor cantidad de aire. Así este tipo de respiración aumenta la capacidad vocal, ya que dispones de más aire para la entonación, prolongación de notas y para mantener el ritmo y la letra.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Ψ Se rechaza la hipótesis “Los factores psicosociales generaron estrés, en los empleados del departamento de producción de la empresa ACSA”
- Ψ Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron apropiados para el tema que se estaba investigando, sin embargo a la hora de su aplicación se tuvo inconvenientes en cuanto al vocabulario, redacción, sobre todo para con las personas de baja escolaridad y analfabetas.
- Ψ Se obtuvo la sintomatología física, psicológica y social, del estrés viéndose claramente identificados las manifestaciones en los colaboradores del área de producción. Los cuales aunque se observaron en la mayoría de ellos no se determinó claramente si esto era causado por el estrés laboral como tal o por otros factores socio-ambientales como: la familia, la economía o alguna psicopatología relacionada con la ansiedad.
- Ψ El manual del manejo y abordaje del estrés laboral se realizó en base a la información empírica encontrada en la población estudiada, y no tan fundamentada en los instrumentos aplicados, esto se llevó a cabo de esta manera por la razón de que se consideró que la experiencia que se tuvo con los trabajadores era lo más importante a tomar en consideración en la elaboración del manual.

4.2 RECOMENDACIONES

- Ψ Se recomienda tomar en cuenta el nivel de escolaridad de la población a estudiar, ya que esto puede sesgar los resultados de las pruebas.

- Ψ En cuanto a las manifestaciones físicas y psicológicas del estrés podemos recomendar, el elaborar un instrumento dirigido exclusivamente hacia este objetivo, que puede servir mucho de ayuda a la hora de cuantificar y validar objetivamente esta variable.

- Ψ Se recomienda especialmente a la empresa A. C. S. A poner en práctica las metodologías que se plantearon en el manual, que pueden ser de beneficio para sus colaboradores y para la imagen empresarial de ellos.

BIBLIOGRAFIA

Dessler, Gary. "ADMINISTRACION DE PERSONAL", Editorial Prentise Hall Hispanoamericana S. A. México 2001. 198 pág.

Garavito, Fernández, Marco Antonio. "VIOLENCIA POLITICA E INHIBICION SOCIAL". Magna Terra Ediciones. Guatemala. 2003. Pág. 196

González Rey, Fernando "Epistemología Cualitativa y Subjetividad" 1era. Edición. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. Guatemala. 2006. 247 pág.

González Rey, Fernando "Investigación Cualitativa en Psicología". 1era edición. Thompson editores, México. 2000. 119 pág.

Harris A. Thomas, "YO ESTOY BIEN, TU ESTAS BIEN 1969. Traducido de la Edición General de Publisher, New York 2003. 185 pág.

Jongeward, Dorothy, Feyer Fe. Philip. "ANALISIS TRANSACCIONAL PRACTICO". Editorial Limusa Noriega Editores. México 1980. 234 pág.

Landy J, Frank, Conte M. Jeffrey "PSICOLOGIA INDUSTRIAL. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México 2005. 345 pág.

Lutz H. Christopher. "SANTIAGO DE GUATEMALA". EDITORIAL Universitaria, Guatemala. 2005. Pág. 236

Medicina Alternativa. "ESTRÉS Y FATIGA. Ediciones Lea. Argentina. 2006. Pág. 127

Opi, Juan Manuel. "TECNICAS DE NEGOCIACION TRANSACCIONAL". Editorial Gestión 2000. España 2004. 47 pág.

ANEXOS

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote **0** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **1** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. <i>¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?</i>	()
2. <i>¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?</i>	()
3. <i>¿El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?</i>	()
4. <i>¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?</i>	()
5. <i>¿El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?</i>	()
6. <i>¿El que mi supervisor no me respete me estresa?</i>	()
7. <i>¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?</i>	()
8. <i>¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?</i>	()
9. <i>¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?</i>	()
10. <i>¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me</i>	()

<i>estresa?</i>	
11. <i>¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?</i>	()
12. <i>¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?</i>	()
13. <i>¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?</i>	()
14. <i>¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?</i>	()
15. <i>¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?</i>	()
16. <i>¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?</i>	()
17. <i>¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?</i>	()
18. <i>¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?</i>	()
19. <i>¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?</i>	()
20. <i>¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?</i>	()
21. <i>¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?</i>	()
22. <i>¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?</i>	()
23. <i>¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica</i>	()

<i>cuando lo necesito me causa estrés?</i>	
24. <i>¿El que no respeten a mis superiores, a mi y a los que están debajo de mí, me causa estrés?</i>	()
25. <i>¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?</i>	()

	Numero de ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 25, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5,6 ,13 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	<90.2
Nivel intermedio	90.3 – 117.2
estrés	117.3 – 153.3
Alto nivel de estrés	>153.3

ENTREVISTA

Factores que inciden en el estrés laboral

Objetivo: determinar los factores que influyen en el estrés laboral del departamento de producción de ACSA S. A.

Puesto que desempeña:

Edad:

Sexo:

Estado Civil:

Dirección:

Instrucciones: a continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales debe contestar con la mayor honestidad.

1. ¿Su situación económica actual le genera estrés en el trabajo?

Si

no

2. Si contesta SI Explique ¿Por qué?

3. ¿Cree que la demanda de productividad le produce estrés?

Si

no

4. ¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes?

Bueno

Regular

Mala

Muy Mala

otro:_____

5. Si contesto MALA o MUY MALA ¿cree que esto le produce estrés?

6. ¿Cómo se siente al no alcanzar sus metas u objetivos dentro de la empresa?

Enojado

Triste

Inútil Otro:_____

7. ¿Qué le gustaría cambiar en su ambiente laboral que le ayude a manejar el estrés?

8. Durante su jornada laboral ha sentido en algún momento alguno de los siguientes síntomas. Marque con una X

Nerviosismo___ felicidad___

Sudoración ___ seguridad___

Palpitaciones___ confianza___

Agotamiento___ satisfecho___

Desesperación___ otro:_____

9. Marque con una X si ha padecido alguno de los siguientes síntomas físicos.

Dolor de cabeza___ dolor de estomago___

Dolor de espalda___ desmayos___

Cansancio___ otro:_____

10. ¿Qué técnicas utiliza para manejar el estrés?