

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown, and various heraldic symbols. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin text "LETTERAS CAROLINA ACADÉMIA COACTEM".

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN TRABAJADORES DEL  
ORGANISMO JUDICIAL: ESTUDIO REALIZADO EN LAS SALAS SEGUNDA  
Y SEXTA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN EL  
AÑO 2013”**

**BESSY LETICIA JIMÉNEZ LÓPEZ  
CINDY CANDELARIA CAMPOSECO RAYMUNDO**

**GUATEMALA, JUNIO DE 2014**

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

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN TRABAJADORES DEL  
ORGANISMO JUDICIAL: ESTUDIO REALIZADO EN LAS SALAS SEGUNDA  
Y SEXTA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN EL  
AÑO 2013”**

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

**POR**

**BESSY LETICIA JIMÉNEZ LÓPEZ  
CINDY CANDELARIA CAMPOSECO RAYMUNDO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, JUNIO DE 2014**

**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIA PSICOLÓGICAS**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Licenciado Abraham Cortez Mejía**

**DIRECTOR**

**Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina**

**SECRETARIO**

**Licenciada Dora Judith López Avendaño**

**Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez**

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

**María Cristina Garzona Leal**

**Edgar Alejandro Cordón Osorio**

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

**Licenciado Juan Fernando Porres Arellano**

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg. 021-2013  
CODIPs. 1167-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

27 de mayo de 2014

Estudiantes  
Bessy Leticia Jiménez López  
Cindy Candelaria Camposeco Raymundo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO OCTAVO (28º.) del Acta VEINTITRES GUIÓN DOS MIL CATORCE (23-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 20 de mayo de 2014, que copiado literalmente dice:

**VIGÉSIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: “**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN TRABAJADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL: ESTUDIO REALIZADO EN LAS SALAS SEGUNDA Y SEXTA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN EL AÑO 2013**”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Bessy Leticia Jiménez López**  
**Cindy Candelaria Camposeco Raymundo**

**CARNÉ No. 94-14428**  
**CARNÉ No. 97-18266**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Leticia López López, y revisado por la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva. 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”

  
Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO



/gaby

CIEPs 095-2014  
REG: 021-2013  
REG: 116-2013

## INFORME FINAL

Guatemala, 14 de mayo 2014

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Pedro José de León Escobar ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

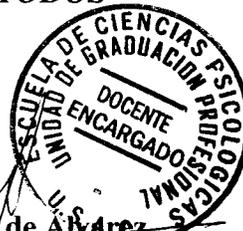
**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN TRABAJADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL: ESTUDIO REALIZADO EN LAS SALAS SEGUNDA Y SEXTA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN EL AÑO 2013.”**

ESTUDIANTE:	CARNE No
Bessy Leticia Jiménez López	94-14428
Cindy Candelaria Camposeco Raymundo	97-18266

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 05 de mayo del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 28 de abril del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



*Mayra Friné Luna de Álvarez*  
M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez

UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



UGP. 095-2014  
REG 021-2013  
REG 116-2013

Guatemala, 13 de Mayo 2014

**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:

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN TRABAJADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL: ESTUDIO REALIZADO EN LAS SALAS SEGUNDA Y SEXTA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN EL AÑO 2013.”**

**ESTUDIANTE:**  
**Bessy Leticia Jiménez López**  
**Cindy Candelaria Camposeco Raymundo**

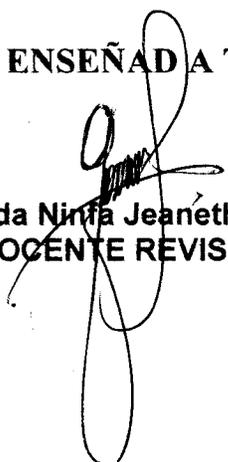
**CARNÉ No.**  
**94-14428**  
**97-18266**

**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 05 de Mayo 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva**  
**DOCENTE REVISORA**



Andrea./archivo

Guatemala, 23 de octubre de 2013

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora de la Unidad de Graduación  
Centro de Investigaciones en  
Psicología –CIEPs– “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 “Estrés laboral y su influencia en trabajadores del organismo judicial: estudio realizado en las salas segunda y sexta del tribunal de lo contencioso administrativo en el año 2013”, realizado por las estudiantes: BESSY LETICIA JIMÉNEZ LÓPEZ, CARNÉ 9414428 y CINDY CANDELARIA CAMPOSECO RAYMUNDO, CARNÉ 199718266.

El trabajo fue realizado a partir del cuatro de marzo al veintiuno de octubre de dos mil trece.

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 partícula, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Leticia López López

**Psicóloga**

Colegiado No. 128

Asesor de Contenido



Licda. Leticia López López  
PSICOLOGA  
Col. No. 128

MG/mg

cc. Archivo

Guatemala, 17 de octubre de 2013

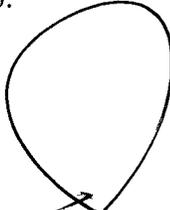
Licenciada  
Mayra Luna de Alvarez  
Coordinadora de la Unidad de Graduación  
Centro de Investigación en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
CUM

Licenciada Alvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes "Bessy Leticia Jiménez López con carné 9414428 y Cindy Candelaria Camposeco Raymundo con carné 199718266" realizaron en esta institución once observaciones once entrevistas y once evaluaciones sobre nivel de estrés a los miembros del Tribunal y personal auxiliar y una capacitación de manejo de estrés, como parte del trabajo de Investigación titulado "Estrés laboral y su influencia en trabajadores del Organismo Judicial: Estudio realizado en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, en el año 2013" en el periodo comprendido del 4 al 15 de Octubre de 2013 en horario de nueve a diez .

Las estudiantes ya mencionadas cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de la Sala Sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Sin otro particular, se suscribo,

  
Licenciada Olga Balcárcel Morán  
Secretaria  
Sala Sexta del Tribunal de lo  
Contencioso Administrativo  
Tel. 2220 1589



Guatemala, 15 de octubre de 2013

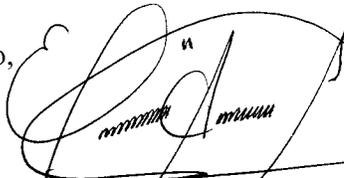
Licenciada  
Mayra Luna de Alvarez  
Coordinadora de la Unidad de Graduación  
Centro de Investigación en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
CUM

Licenciada Alvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes "Bessy Leticia Jiménez López con carné 9414428 y Cindy Candelaria Camposeco Raymundo con carné 199718266" realizaron en esta institución once observaciones once entrevistas y once evaluaciones sobre nivel de estrés a los miembros del Tribunal y personal auxiliar y una capacitación de manejo de estrés, como parte del trabajo de Investigación titulado "Estrés laboral y su influencia en trabajadores del Organismo Judicial: Estudio realizado en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, en el año 2013" en el periodo comprendido del 4 al 15 de Octubre de 2013 en horario de nueve a diez .

Las estudiantes ya mencionadas cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de la Sala Segunda del Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Sin otro particular, se suscribo,



Licenciada Elisa Álvarez Sontay  
Secretaria  
Sala Segunda del Tribunal de lo  
Contencioso Administrativo  
Tel. 2426 7514



## **PADRINOS DE GRADUACIÓN**

Por Bessy Leticia Jiménez López

Leticia López López  
Licenciada en Psicología  
Colegiado 128

Willian Julio Bernardo Rivera Zamora  
Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales  
Abogado y Notario  
Colegiado 14983

Por Cindy Candelaria Camposeco Raymundo

Rosario Dalila Sánchez Fajardo  
Licenciada en Psicología  
Colegiado 8504

## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS** "Mi primer amor" sé que tú estás aquí y te doy infinitas gracias Señor Todo Poderoso porque sin tí este logro no hubiese ocurrido, gracias por tu amor y paciencia para conmigo te AMO.

**A MI MADRE** Leticia López, por tu entrega total para con tus hijos, por tus esfuerzos día con día y noche tras noche, por cada desvelo, lágrimas derramadas por mí, que este logro ponga una sonrisa en tu rostro y perdure en tu corazón te amo mami.

**A MI PADRE** Carlos Jiménez que desde el cielo tú estés festejando este logro, lamento el no poder rendir gratitud a tus esfuerzos y el que hoy no pueda darte un abrazo y un beso, te extraño. Siempre vivirás en mi mente y mi corazón.

**A MI ESPOSO** Willian Rivera por su amor, por tu total apoyo en todo momento, porque juntos hemos soñado y hemos visto cómo se han hecho realidad muchos de esos sueños, y éste es uno de ellos, gracias mi amor por estar aquí y amarme tanto, Te amo.

**A MIS HIJOS** Willian, Allan y Jussara, por su incondicional amor, su paciencia, por darle sentido a mí vivir y ser de bendición, hoy este triunfo es de ustedes. Los amo con todo mi corazón (hipotálamo).

**A MIS HERMANOS** Carlos, Enrique, Hans y Yaela, con amor por todos los recuerdos y por su apoyo, en especial a Enrique y Hans.

**A MI ABUELITA** Mujer sabia y amorosa, ¡te amo! Mamihey, gracias por tus cuidados y sabios consejos.

**A MIS SOBRINOS** Las quiero como si fuesen mis hijas, Vanessa, Yulia y Saraí.

**A MIS TIAS Y TIOS** A mi tío German que en paz descansa por marcar el inicio de muchas generaciones de Universitarios, a mi tío Quito, tía Chiqui, tía Irma por su cariño, en especial a mi tía Anabella, y a la memoria de mi tía Cony, por ser más que tías han sido amigas y consejeras.

**A MIS PRIMOS** Han sido como hermanos gracias por compartir este logro los quiero y a sus hijos "mis sobrinos" por los momentos cuando compartimos como una gran familia.

**A MIS CUÑADAS** Ivon Morales, con cariño sincero y a tu memoria Tania García por todos los buenos momentos que pasamos juntas siempre estarás en mi corazón.

**A MIS AMIGOS** A todos aquellos que tuve la dicha de conocer y dejarme ser parte de su vida al ofrecerme su amistad incondicional, con especial cariño sin importar el orden: Lucrecia Méndez, Ninfa Cruz, Cindy Camposeco, Sughey Villatoro, Aracely Alvizures, Ivon De González, Sonia Mazariegos, Elsa Guzmán, Rodolfo Rosales, Maricela Quan, Wendy Alvizures, Silda Melgar, Karen Ambrosio, porque he compartido con ustedes muchos momentos inolvidables gracias por su amistad sincera.

## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS** Mi Padre Celestial, De tí viene todo, amor sin condición. A tí sea la Honra y la Gloria. ¡Gracias; Gracias, Gracias!

**A JESUCRISTO** Por ser mi superhéroe y dar su vida por mi salvación

**GUATEMALA** Tierra prometida, país de la Eterna Primavera, que sea esto un granito de arena.

**A MIS PADRES** Manuel Ricardo y Antonia Camposeco, por su esfuerzo, sacrificio, valentía y coraje, con su sencillez y humildad por sacarnos adelante. Infinitas gracias, los bendigo y los amo.

**A MIS PADRES ESPIRITUALES** Pastores: Julio Cesar Arenales y Erika Arenales por ser mi guía espiritual, con respeto y cariño, los quiero mucho.

**A MIS HERMANOS Y HERMANAS** Victor, Any, Tono, Eu, Quike, José y Cristy, si se puede no importan los obstáculos hay que poner en acción lo sueños. ¡Los quiero mucho!

**A MIS SOBRINOS Y SOBRINAS** Que esto sea un ejemplo a seguir, gracias por llenar mis días de alegría cuando comparto con ustedes. ¡Los amo mis chiquitines!

**A MIS CUÑADAS Y CUÑADO** Con mucho cariño

**A MIS AMIGAS DE LA USAC** Por todos los momentos compartidos. Alejandra, Dalila, Bessy, Wendy Barillas, Wendy Garcia, Gladys, Jenica, Helen. Gracias por su amistad.

**A MI COMPAÑERA DE TESIS** Gracias por tu apoyo en el proceso del mismo.

**A LA FAMILIA LORENTI** Por su amistad y cariño y por hacerme parte de su familia, en especial a tres personas Amparito, mamá Güichita y Abel. Gracias por sus atenciones.

**A USTED** De manera especial, con respeto por el tiempo dedicado a la lectura de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por abrir sus puertas y brindarnos la oportunidad de estudiar en sus aulas, y tener la dicha y orgullo de decir que somos San Carlista de corazón y convicción.

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Por darnos la formación académica y hacer de nosotras profesionales con sentido social, gracias por dejarnos ser parte de ella y porque también aquí conocimos muchas personas muy queridas.

### **ALA SALA SEGUNDA Y SEXTA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL ORGANISMO JUDICIAL**

Mil gracias, a todo el personal de los dos órganos jurisdiccionales, por todo su apoyo y colaboración sin ningún interés en el proceso de investigación.

### **A NUESTRA REVISORA DE TESIS**

Licenciada Ninfa Cruz, por todo su apoyo y orientación en el proceso de la realización de esta investigación, ¡infinitas gracias!

### **A NUESTROS CATEDRÁTICOS UNIVERSITARIOS**

Por sus enseñanzas que han sembrado conocimientos valiosos nos sentimos orgullosa de haber sido instruidas por excelentes catedráticos San Carlistas, en especial licenciados: Rosa Pérez de Chavarría, Nineth Mejía, Sergio Argüeyo, Arturo Lara, Edgar Larios, Flor de María Palencia.

### **AL PUEBLO DE GUATEMALA**

Por su arduo trabajo y su esfuerzo histórico que han permitido que hoy miles de profesionales realicemos nuestros sueños, gracias infinitas por brindarnos esta oportunidad. MIL GRACIAS.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>RESUMEN</b>	
<b>PRÓLOGO</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico.....	8
1.1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.1.2 Marco teórico.....	10
1.1.2.1 Antecedentes.....	10
1.1.2.2 Estrés.....	12
1.1.2.2.1 Antecedentes del estrés.....	12
1.1.2.2.2 Definición de estrés.....	13
1.1.2.3 Proceso de estrés.....	15
1.1.2.3.1 Fase de alarma.....	15
1.1.2.3.2 La fase de resistencia: la adaptación.....	16
1.1.2.3.3 La fase de agotamiento.....	17
1.1.2.3.4 Signos y síntomas de estrés.....	18
1.1.2.4 Estrés laboral.....	19
1.1.2.4.1 Estrés y trabajo.....	19
1.1.2.4.2 Estrés laboral y sus causas.....	19
1.1.2.5 Factores desencadenantes de estrés laboral.....	21
1.1.2.5.1 Causas de estrés.....	21
1.1.2.5.2 Causas del estrés provenientes de las condiciones laborales.....	22
1.1.2.6 Nivel de estrés laboral.....	23
1.1.2.6.1 Tipos de estrés.....	23
1.1.2.7 Efectos del estrés laboral.....	26
1.1.2.8 Manejo de estrés laboral.....	28
1.2 Hipótesis.....	35
1.3 Delimitación.....	35

<b>II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
2.1 Técnicas muestreo.....	36
2.2 Técnicas de recolección de datos.....	36
2.2.1 Protocolo de observación.....	36
2.2.2 Escala de apreciación del estrés (EAE).....	36
2.2.3 Cuestionario de estrés organizacional.....	38
2.2.4 Capacitación del manejo de estrés.....	38
2.3 Técnicas de análisis estadístico de los datos.....	40
<b>III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
3.1 Características del lugar y de la población.....	42
3.1.1 Características del lugar.....	42
3.1.2 Características de la población.....	42
3.2 Análisis cualitativo.....	43
3.3 Análisis cuantitativo.....	45
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1 Conclusiones.....	51
4.2 Recomendaciones.....	52
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	53
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

### **“Estrés laboral y su influencia en trabajadores del Organismo Judicial: Estudio realizado en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo en el Año 2013”**

**Autoras: Bessy Leticia Jiménez López  
Cindy Candelaria Camposeco Raymundo**

El propósito de la presente investigación fue determinar las causas y el estrés laboral experimentado por los trabajadores del Organismo Judicial en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo durante el año 2013. Se realizó con 11 personas en la sala segunda y 9 personas en la sala sexta, es decir se trabajó con un total de 20 personas.

Las demandas laborales actualmente en cualquier ámbito de trabajo son desencadenantes de estrés, éste es considerado como: *“Un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) y las ofertas y las necesidades, expectativas y aspiraciones del individuo”*.<sup>1</sup> El estrés se experimenta psicológicamente, pero también afecta a la salud física de las personas, es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar en el que se relaciona, así como a conflictos entre el papel que desempeñan, de esta forma se evidencia que sus causas pueden ser varias y no únicamente lo laboral.

Para cumplir con los objetivos planteados se utilizaron diversas técnicas e instrumentos dentro de los cuales se pueden mencionar la escala de apreciación del estrés (EAE), escala “S” y un protocolo de observación. Se realizó también una encuesta sobre estrés laboral; de la misma forma se realizó una observación por la riqueza que la misma técnica revela.

Como toda investigación la siguiente busca dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cuáles son las principales causas de estrés en los trabajadores de la institución? ¿Cómo influye el nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores de la institución? ¿Es la institución motivo de estrés en los colaboradores?

---

<sup>1</sup> Blanco, G. “El Estrés en el ámbito laboral: Concepto características y técnicas”. Concepto y características del estrés .1era. Edición. Editorial Unión Sindical Obrera. España. 2005. p.6

## PRÓLOGO

Las organizaciones se han visto a lo largo del tiempo en la necesidad de contratar menos personal del que necesitan, de esta forma la carga laboral a la cual es sujeto cada colaborador es mayor por la misma demanda de necesidades manifiestas por la comunidad. En consecuencia es común que los colaboradores puedan manifestar en determinado momento algún nivel de estrés.

Es importante tomar en cuenta que el estrés que una persona experimente no puede ser consecuencia única y exclusiva del ámbito laboral, en la actualidad las condiciones de vida, la problemática social del país, el alto índice de ausencia de acceso a las necesidades básicas de salud, son algunas de tan variada realidad que puede impactar el psiquismo del ser humano, por lo tanto, es importante justificar que no siempre las condiciones laborales pueden ser un factor o detonante de estrés. La presente investigación describe de alguna forma el nivel de estrés que puedan estar sufriendo los colaboradores de las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso del Organismo Judicial.

En el año 1930, Hans Selye encontró y definió, por primera vez, el término *estrés caracterizando aquellas situaciones que, luego de que no pueden ser enfrentadas con éxito porque las demandas sobrepasan los recursos y esfuerzos de la persona para solucionarlas, producen malestar en el trabajador. Se cuenta con diversos registros acerca de la presencia de estrés laboral en diferentes actividades laborales y culturas alrededor del mundo que pueden estar causadas por las condiciones inherentes al trabajo como las condiciones físicas, ambientales, sociales y personales, los roles y las funciones que se dan en relación con el trabajo mismo.*<sup>2</sup> En este sentido, las organizaciones se ven en la responsabilidad de propiciar un espacio donde el colaborador se sienta motivado con su desempeño laboral. Las personas viven dentro de la organización un

---

<sup>2</sup> Rodríguez, R., et., al. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*. Cuba. Volumen 3. Número 1. Enero-marzo, 2013. p.1

tiempo no menor a ocho horas, esto evidencia la carga laboral y subjetiva de la cual pueden estar siendo víctima, por lo tanto, el ambiente que se experimente dentro de ese espacio debe cultivar seguridad y un bienestar integral al personal.

Según la Organización Mundial de la Salud, *el 25% de personas atendidas por un médico de cabecera presentan síntomas de ansiedad, mientras que a lo largo de la vida 15% de la población desarrolla alguno de los trastornos relacionado con esta dolencia.*<sup>3</sup>

El estrés laboral, aparte de conllevar a deterioro psicológico y emocional, puede presentar inconvenientes y desencadenar un episodio crítico en el trabajo que afecte la condición personal y sus relaciones interpersonales. El estrés laboral es capaz de afectar no solo la vida laboral del empleado sino también su condición psicológica, su ámbito familiar y social, y también puede ser desencadenante de diversas enfermedades psicosomáticas, entre otras cosas. La ausencia de una investigación dentro de la institución que permita visibilizar la problemática puede ser una variable que complique más la realidad; de esta forma, la presente investigación es el inicio de esa visibilización o una estrategia que permita prevenir el estrés, en caso no exista dentro del sujeto colaborador dentro de las salas objeto de estudio de la presente investigación, o evidenciar las posibles causas que en su momento podrían originar o ser factores estresantes y de esta manera mejorar de alguna forma las condiciones laborales dentro de las salas objeto de estudio.

El objetivo de la presente investigación radica en visibilizar el nivel de estrés que experimenta el personal de las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, de la misma forma representa las causas que lo originan y sistematiza una capacitación para mejorar las relaciones interpersonales. La muestra estuvo constituida por veinte personas, sin embargo, se recomienda hacer un estudio con el total de la población para descartar este

---

<sup>3</sup> ABC.es. Economía. El estrés. La epidemia laboral del futuro. Consultado el 16 de abril de 2013. p. 1

fenómeno que interrumpe la tranquilidad emocional y laboral en las personas. Las relaciones interpersonales naturalmente son complejas y no es extraño que el clima laboral de alguna forma se vea comprometido.

El estrés puede interferir en el deterioro de la calidad de vida y por medio de su estudio y análisis puede elevarse la calidad humana de la persona al ponerle en el sitio que le corresponde, como actor principal de trabajo.

El estudio de todas las causas del estrés laboral y su nivel de manifestación en las personas que laboran en la institución se orientó hacia la población que labora en las salas mencionadas en la institución que accedieron a participar de este proceso investigativo.

Por su importancia del ser humano dentro del espacio laboral como entes generadores y facilitadores, los trabajadores de la institución requieren en la actualidad, de una orientación, capacitación y de herramientas útiles que les permitan combatir condiciones inevitables en el trabajo que realizan y así garantizar su bienestar psicosociolaboral. La preocupación por promover el diagnóstico, tratamiento, reducción, o cuando fuere posible la eliminación, del estrés asociado al trabajo es, para la institución, una garantía de una excelente prestación de servicios a la sociedad guatemalteca que requiere los servicios de la misma a fin de garantizar la promoción adecuada de justicia en la sociedad guatemalteca.

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo constituye una obligación y un derecho adquirido por la persona según la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar un espacio laboral y es responsabilidad del ser humano cumplir con las demandas del ambiente laboral siempre y cuando éstas no lesionen la integridad física y psicológica de la persona, en este sentido las organizaciones deben velar por esa seguridad integral a la cual tienen derecho los colaboradores, el trabajo es una fuente necesaria para el desarrollo económico, personal, familiar etc., por lo tanto, las condiciones laborales deben priorizar que la estancia en el puesto de trabajo propicie estabilidad integral para su dependiente, en este sentido la carga laboral debe ser distribuida según aptitudes y destrezas del colaborador, cuando no se reparte de esa forma ecuánimemente el trabajador puede resentirse física y psicológicamente y posteriormente manifestar patologías que interfieran su salud física y psicológica, como el estrés, objeto de estudio de la presente investigación; al igual que el ambiente organizacional y la estructura física del mismo debe cumplir con requisitos específicos adecuados.

Es importante mencionar que si se cumplen a nivel organizacional las condiciones que permitan integrar una salud psicológica dentro del trabajo, el trabajo permite en el ser humano desarrollar sentimientos de valía, de capacidad, motivadores para la realización como persona individual en el área profesional y laboral.

La presente investigación fue realizada en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial, como objetivo principal tuvo el diagnóstico del nivel de estrés laboral que estén experimentando los colaboradores. El lugar de trabajo algunas veces puede ser generador de situaciones estresantes en los colaboradores, desestabilizando así las relaciones interpersonales y por supuesto, el rendimiento laboral, esto último es lo que menos esperan las organizaciones dentro de sus actividades u objetivos

planteados. Debido a la totalidad del ser humano es importante tomar en cuenta que los ambientes dentro de la organización son fundamentales para alcanzar los objetivos de las mismas, de tal forma, que si la organización o el grupo de trabajo no corresponden a las necesidades del personal indudablemente éstos responderán de una forma productiva.

El presente informe se encuentra dividido en cuatro capítulos para una mejor comprensión de lo que se ha realizado, el capítulo número uno, hace una contextualización de la problemática en relación al estrés y su vínculo con otras realidades, éstas pueden ser las relaciones de pareja, relaciones familiares y el propio impacto a nivel personal. Se reconoce que cuando una persona está siendo víctima de alguna presión ya sea laboral, social o psicológica puede desencadenar no sólo estrés, sino condiciones físicas que deterioran la salud del sujeto y le impiden relacionarse dentro de las diferentes esferas sociales. Así mismo, en este mismo capítulo se fundamenta esta investigación en el desarrollo del marco teórico según los estudios de S. Robbins y D. Desenozo, quienes argumentan que el *“estrés es una situación dinámica en la cual la persona se encuentra ante una oportunidad, un impedimento o una exigencia, relacionada con sus deseos, lo cual tendrá resultados que percibe como importantes e inciertos.”* Por su parte el capítulo número dos describe las técnicas y los instrumentos utilizados para alcanzar los objetivos, allí se describe el tipo de muestreo utilizado y como se presentan los resultados. El capítulo número tres describe como es la población y el lugar donde se realizó el estudio, también sostiene un análisis de tipo cualitativo según los resultados obtenidos; y por último, el capítulo cuatro hace mención de las distintas conclusiones y recomendaciones a las cuales llega la presente investigación.

El interés por realizar el presente estudio tuvo su raíz en la manifestación de los mismo colaboradores de las dos salas descritas con anterioridad, ellos referían la existencia de carencia de espacios creativos, inconvenientes en el trabajo que repercuten en sus relaciones sociales e interpersonales, se cae en la

monotonía y la toma de decisiones a nivel personal es muy escasa por las formalidades con que se debe cumplir en cada tarea que los empleados desempeñan en la institución; finalmente se impartió al personal una capacitación para el manejo de estrés con el fin de propiciar la toma de conciencia sobre los aspectos que son generadores de estrés laboral, sus causas y sus efectos; y de esta forma se propusieron alternativas de afrontamiento del mismo y con ello reducir el impacto psicosocial y laboral.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Las instituciones de justicia del Estado de Guatemala son entes garantes de justicia que garantizan su acceso a la población guatemalteca procurando paz y armonía social, liderando acciones de acceso y fortalecimiento al sistema de justicia. Las acciones específicas para que se lleve a cabo la justicia y el orden social son promovidas y llevadas a cabo dentro de la institución por medio del recurso humano, básicamente. Sin embargo, las personas que laboran en la institución se ven afectadas por fuentes de estrés debido a la carga laboral, las diversas fechas límite para cumplir con las asignaciones del puesto laboral y la intrincada relación con los procesos judiciales y la mora judicial en que pueden incurrir.

Al comparar el tipo de trabajo en una empresa de la iniciativa privada con el que se requiere de un magistrado en un juzgado de carácter público se puede observar que en la empresa se cumple con roles asignados a diario generalmente; sin embargo, dentro de determinado órgano jurisdiccional, hay que cumplir con plazos que van desde veinticuatro horas hasta meses, dependiendo del tipo de proceso que se lleve, pero hay que tener control de cada proceso, este límite de tiempo sin lugar a duda puede desencadenar emociones no positivas para la estabilidad laboral del colaborador.

Fue de gran relevancia investigar sobre el estrés laboral tomando como muestra los trabajadores del sector de justicia, de las salas Segunda y Sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, ya que se pudo ofrecer aportes orientados a satisfacer las necesidades de los trabajadores, así como también, entender la asociación de ciertos factores.

Si se relaciona el estrés con el tiempo y la presión de trabajo, tendremos 2 tipos de estrés: el estrés agudo de corto plazo y el estrés crónico de largo

plazo, éste último tiene efectos que no son temporales, que dañan a nivel emocional, social y laboral. Las consecuencias del estrés son amplias tanto para el patrono como para el colaborador, de allí la importancia de su estudio e intervención. Debido a la complejidad del ser humano las relaciones interpersonales son en sí generadoras de emociones no positivas, es decir la institución como organización constituida de seres humanos ya es característica de conflicto. El punto está en que el ser humano tenga la capacidad de tomar conciencia y de esta forma manejar sus emociones logrando generar un clima emocional y laboral estable; en el momento que una persona no consigue superar estas circunstancias, aparece respuesta que se manifiesta por medio de la conducta manifiesta o no manifiesta, cuando estas situaciones ocurren repetidamente y no se logra dar una respuesta adecuada a los estresores que permanecen en el tiempo, tal como sucede en el “estrés crónico”, las consecuencias psicofísicas se van multiplicando y acumulando al correr del tiempo.

En cuanto al agotamiento emocional en los trabajadores, se alude a la situación en que ellos sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel de rendimiento e indicadores de productividad; es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo realizado en las prácticas profesionales.

Los trabajadores del Organismo Judicial están expuestos al estrés laboral también por la cantidad de procesos asignados a cada una de las personas que laboran en el tribunal, así como llevar el control de los plazos de cada proceso para no caer en mora judicial, y no violentar la ley con un retraso injustificado de determinado proceso.

Se suma el hecho que a los empleados de la institución se les incrementa la carga laboral dados los avances de los procesos tecnológicos y legales

gracias al paso del tiempo y al crecimiento de la población guatemalteca. Además, se añade la alta demanda de procesos legales requeridos por la población guatemalteca dado el crecimiento de la ilegalidad, criminalidad y corrupción en los diferentes ámbitos de la sociedad guatemalteca.

Sin duda alguna el estrés es un factor que influye en el desempeño de una persona ya sea en su ámbito laboral, familiar o personal lo cual puede producir alta carga psicológica para los empleados; de este modo, la presente investigación establece las causas del estrés laboral en los empleados de la institución y los niveles de estrés experimentado por los mismos al identificar los factores que lo desencadenan.

De tal forma se dio respuestas a las siguientes interrogantes ¿Cuáles son las principales causas de estrés en los trabajadores de la institución? ¿Cómo influye el nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores de la institución? ¿Es la institución motivo de estrés en los colaboradores?

### **1.1.2 Marco teórico**

#### **1.1.2.1 Antecedentes**

Varios han sido los trabajos de investigación realizados sobre el estrés, pero todos abordados desde diferentes ángulos lo cual es beneficioso para los interesados en un tema de actualidad con una alta prevalencia a nivel mundial; *se revisaron estudios como el realizado por González (2006) acerca del grado de incidencia de un programa de capacitación en la disminución de los niveles de estrés en los receptores pagadores de una institución bancaria en Guatemala. En esta investigación se ocupó una muestra aleatoria de 31 personas sometidas a este programa y contrastándolas con una muestra de 31 personas que no*

*fueron sometidas al mismo, comparando sus resultados al finalizar la investigación<sup>4</sup>.*

La investigación anteriormente mencionada usó como instrumento el test de estrés EAE con el cual se midió la intensidad y la incidencia de diversas situaciones que afectaban a cada una de las personas de la muestra en estudio. Al concluir la investigación el autor aduce que las personas que fueron sometidas al programa de capacitación tuvieron mejoras en la reacción ante las situaciones que inducían al estrés en los trabajadores de la institución; sin embargo, los trabajadores que no fueron sometidos al programa de capacitación no mostraron ninguna mejora en sus reacciones ante las situaciones causantes de estrés.

*También existen antecedentes de una investigación que realizó Ramírez (2010) con el propósito fue identificar y describir los factores psicosociales que promovían el estrés laboral en los trabajadores de una empresa guatemalteca y los efectos de los mismos en el desempeño y motivación laboral utilizando una muestra de carácter no probabilístico, utilizando como instrumentos de la investigación observaciones institucionales y cuestionarios y hojas de observación con el fin de evaluar el nivel de estrés laboral<sup>5</sup>.*

Luego de terminar su investigación concluyó que la elevada competitividad era uno de los factores con mayor relevancia asociado a los niveles de estrés experimentados por los trabajadores. También concluyó que la toma de decisiones puede ayudar a disminuir el nivel de estrés de los trabajadores.

Debido a la importancia de la psicología como ciencia y dentro de ella la psicología laboral, ha dado a la persona como tal, dentro de las organizaciones, la necesidad de estudiar las interrelaciones dentro del ambiente de trabajo.

---

<sup>4</sup> González, J. Incidencia de un programa de capacitación en la disminución de los niveles de estrés en los receptores pagadores de una institución bancaria. Resumen tesis. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2006. p.43.

<sup>5</sup> Ramírez, M. Factores psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral. Motivación laboral. Escuela de Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 2010. p.32.

Dado a que éste; el ámbito del trabajo, es el lugar donde la persona pasa la mayor parte de su vida, de tal forma que el manejo adecuado de emociones, relaciones y carga laboral juegan un papel fundamental dentro de la estructura psíquica del sujeto.

### **1.1.2.2 Estrés**

#### **1.1.2.2.1 Antecedentes del estrés**

*En 1930, Hans Selye, que era hijo de un cirujano austriaco, se dio cuenta de que todos sus pacientes, independientemente del tipo de enfermedad que cada uno padecía, presentaban síntomas comunes y generales, como cansancio, pérdida de apetito y baja de peso, entre otros, lo cual llamó su atención.*

*El doctor Selye realizó un doctorado en Estados Unidos, en Baltimore, y lo terminó en Canadá en la Universidad McGill, en donde experimentó con ratas de laboratorio al someterlas a ejercicio físico extenuante y observó elevación de las hormonas suprarrenales, atrofia del sistema linfático y existencia de úlceras gástricas, denominando a este conjunto de signos con el nombre de estrés biológico.<sup>6</sup>*

*Selye concluyó que muchas enfermedades conocidas venían como consecuencia de un estrés prolongado en los órganos. Llegó a la idea de que la causa de enfermedad no eran sólo los agentes físicos perjudiciales que actúan sobre un organismo sino también, y más en los seres humanos, las demandas sociales y las amenazas externas son capaces de provocarles estrés.*

*Este asunto de que el estrés puede ser generado por factores externos a la persona es notable desde la perspectiva psicosocial, ya que toma en cuenta una amplia variedad de amenazas sociales que vienen con el trato con los demás, como es natural del ser humano.*

---

<sup>6</sup> Montero, G. Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú. 2010. Pp. 15

*Diferentes disciplinas médicas, biológicas y psicológicas se pusieron de realce en el estudio del estrés, debido a los resultados encontrados por el doctor Selye. Sin embargo, el concepto de estrés surgió hasta la década de 1930 cuando se investigaron los diferentes tipos de estrés, se estudiaron sus características y se definió el tratamiento requerido para sanarlo.*

*El hecho de que diversas disciplinas hayan puesto mayor interés en el estrés no significa sino una aceptación de la realidad plasmada en el ser humano dado que es un ser biopsicosocial.*

*Hans Selye, denominado padre del estrés, introdujo el concepto de estrés al definirlo como un “síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química”.<sup>7</sup>*

#### **1.1.2.2 Definición de estrés**

*El estrés es un proceso que se da ante un conjunto de demandas ambientales recibidas por una persona ante las que debe proporcionar una respuesta adecuada utilizando sus recursos de afrontamiento.<sup>8</sup>*

Al momento que las demandas sobrepasan los recursos para afrontarlas se produce una serie de reacciones de adaptación; esto implica una activación fisiológica.

Algunas de las reacciones emocionales negativas del estrés son ansiedad, ira y depresión. Estas son de vital importancia para el abordaje psicológico de la persona en el estudio del estrés.

Ante las condiciones externas que perturban el equilibrio de la persona se presenta una respuesta estresante. Fisiológicamente se presentan reacciones de huida o confrontación y existe una implicación de casi todos los órganos y funciones del cuerpo.

---

<sup>7</sup> Idem p.16

<sup>8</sup> Melgosa, Julián. Sin estrés. Madrid, España. Editorial Safeliz. Segunda edición. 1995. p. 19

*El estrés es un estímulo que nos embiste tanto en la parte emocional o física. El estrés provoca diferentes reacciones entre las cuales se pueden mencionar tensión, ansiedad, agresión, temor y diversas reacciones fisiológicas. Puede entenderse el estrés como la respuesta tanto fisiológica, psicológica como de comportamiento de un sujeto en búsqueda de adaptación y reajuste a las presiones que éste enfrenta.*<sup>9</sup>

*Hans Hugo Bruno Selye presenta una de las más conocidas definiciones sobre el estrés en la que hace ver que el estrés es toda reacción a cualquiera de los estímulos que causan disturbio o interfieren con el equilibrio normal fisiológico del organismo.*<sup>10</sup>

La Organización Mundial de la Salud dice que el estrés relacionado con el trabajo “es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir:

- *respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol),*
- *respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado),*
- *respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y*
- *reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).”*

---

<sup>9</sup> Martínez Selva, José María. Estrés laboral. Estrés. Guía para empresarios y empleados. Madrid, España. Editorial Prentice Hall. 2004 p. 6

<sup>10</sup> Hindle, Tim. El estrés bajo mínimos. Definición de estrés. Biblioteca esencial del Ejecutivo. Editorial Grijalbo. Barcelona España. 1998. p. 30

La definición antes mencionada toma en cuenta los recursos personales del trabajador al confrontarlos contra los recursos necesarios para poder realizar un trabajo identificando las respuestas estresantes a todo nivel en el individuo que experimenta el estrés asociado con el trabajo. De este modo, la ansiedad, el enojo o la irritación pueden hacerse presentes si no se maneja el estrés de manera adecuada. Puede generarse aislamiento social o bien falta de cooperación por causa de la existencia, y persistencia, del estrés que experimenta una persona en su trabajo.

### **1.1.2.3 Proceso de estrés**

El estrés puede experimentarse en diversas situaciones de la vida, especialmente cuando se habla de trabajo. Se ha identificado tres etapas en las que se presenta el estrés, las cuales son graduales, y son: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

#### **1.1.2.3.1 Fase de alarma**

Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. Durante esta etapa aparecen los siguientes síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad o angustia.

*Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.<sup>11</sup>*

Como puede verse, en la fase de alarma consiste en el cambio de ciertas reacciones físicas que son comunes al momento de experimentar estrés y que son fácilmente identificables si se presta atención. Sin embargo, cabe resaltar que la reacción de alarma tiene dos fases: la de choque, que es la más

---

<sup>11</sup> Vialfa, C Las fases del estrés. Fases del Estrés. salud.kioskea.net/-las-3-fases-del-estres. Consultado junio 2013. p. 1

inmediata y la de contrachoque, que “es una reacción de rebote y se produce por efectos de los mecanismos homeostáticos que intentan contrarrestar los efectos del choque y retornar al organismo a niveles provisionales de inicio de la respuesta” Las reacciones en la fase de alarma son mayormente fisiológicas y tienen que ver con los procesos internos del cuerpo, a nivel nervioso y neuroendocrino<sup>12</sup>.

Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante, las reacciones fisiológicas son las primeras en aparecer, para advertir a la persona afectada que necesita ponerse en guardia, para que así el sujeto pueda hacerle frente y resolver satisfactoriamente aquello que le ha generado estas reacciones o malestares físicos e incómodos.

#### **1.1.2.3.2 La fase de resistencia: la adaptación**

“La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés. Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado. Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo. “De esta manera, se entiende que la resistencia consiste en la permanencia del estado de estrés y la firmeza en enfrentarlo pero sin el más mínimo éxito por erradicarlo por completo sino más bien es una lucha por ello.

---

<sup>12</sup> Maulhardt, G. Eficacia del Programa Anti-estrés laboral (ANESTLA) en personal administrativo. Fases del estrés. Tesis Inédita Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Guatemala. 2007. p. 22

*Es decir, se mantiene la activación de alarma, pero la imposibilidad de eliminar el estrés se mantiene, y sostiene, y tiene efectos a nivel endocrino.*<sup>13</sup>

Es importante notar que esta fase es de especial interés para la psicología debido a que si no se soluciona esta etapa la persona puede entender que sus esfuerzos no son suficientes para erradicar el problema del estrés en su vida y puede pasar a la siguiente etapa, que es el agotamiento.

### **1.1.2.3.3 La fase de agotamiento**

*“Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.*

*Las reservas psíquicas y biológicas se agotan. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.”*<sup>14</sup>

Esta es la etapa terminal del estrés, la persona llega a fatigarse, dado a la ansiedad que maneja llevando a la persona aun estado de depresión, por la impotencia ante los factores estresantes.

El agotamiento o fatiga no es el mismo que siente un trabajador después de varias horas de trabajo, este agotamiento no se restaura con horas de sueño, se da cuando se pretende que el estrés desaparezca y se ha luchado mucho contra esta situación estresante, pero resulta un fracaso . Los esfuerzos inútiles, pueden llevar a la persona a manifestar nerviosismo, irritabilidad, tensión o bien ira.

*Aparte de las fases que ocurren para que el estrés aparezca, hay que tomar en cuenta que el proceso de estrés empieza con la presencia de un estímulo, sea éste interno o externo. Todo el proceso tiene un orden fisiológico de respuesta notoria en el nivel cognitivo, y posteriormente en el nivel emocional.*

---

<sup>13</sup> Peiró, José M. Desencadenantes del estrés laboral. Fases del estrés. Madrid. Ediciones pirámide. 1999. p. 51

<sup>14</sup> Idem. p. 70

*La valoración de las demandas de la situación es un proceso mediante el cual “la persona evalúa las demandas de la situación y realiza cambios en su modo de actuar en función de cómo ella la valora”<sup>15</sup>*

Se llega a esta fase cuando, pasado el tiempo, las condiciones estresantes no pueden manejarse al punto de llegar a un equilibrio mínimo, y por tanto ocurre el agotamiento por falta de reservas para sostener el nivel de activación y esto puede llevar, en último término, al coma o a la muerte.

Muchos trabajadores que experimentan en sus puestos de trabajo situaciones que no pueden afrontar son víctimas de esta fase de estrés; además, el agotamiento, a la larga, perjudica no solo sus trabajos y puestos laborales sino también sus vidas personales, todo lo cual resulta complejo de remediar.

#### **1.1.2.3.4 Signos y síntomas de estrés**

Los síntomas más comunes que se presentan cuando existen situaciones estresantes y que se observan en todo tipo de personas son: *depresión, ansiedad, cefaleas, insomnio, indigestión, sarpullidos, disfunciones sexuales, nerviosismo, incremento del ritmo cardíaco, entre otros. Además pueden presentarse diferentes afecciones en los órganos y funciones del cuerpo.*<sup>16</sup>

*Casi la mayoría de las consecuencias del estrés van asociadas a la salud o la fisiología del cuerpo de la persona que lo experimenta.*<sup>17</sup> Diferentes grados de estrés producen cambios de orden metabólico, cardíaco, respiratorio, arterial, cefálico, pero como la detección de ellos requieren de la intervención de personal médico especializado algunas veces es difícil darles credibilidad o seguimiento.

También existen efectos a nivel emotivo y psicológico como son la ansiedad, la ira, el miedo y la apatía; síntomas que son difíciles de detectar pues pueden confundirse con la actitud de la persona o con su misma personalidad.

---

<sup>15</sup> Melgosa, Julian. op. cit. p. 23

<sup>16</sup> Gándara Martín, J. J. d. I. Estrés y trabajo. El síndrome de burnout. Madrid, España. Editorial Cauce. 1998. p. 25

<sup>17</sup> Robbins, S.; D, Decenzo. Fundamentos de Administración. Causa del estrés. Tercera Edición. Prentice Hall. México. 2002. p. 243

#### **1.1.2.4 Estrés laboral**

##### **1.1.2.4.1 Estrés y trabajo**

*Es común asociar el estrés con el trabajo, dadas las presiones que se enfrentan en el medio laboral, cualquiera que éste sea.*

*Pero, para reducir el estrés derivado del trabajo puede intentar tomar agua suficiente y evitar la cafeína. No saltar las comidas es importante para reducir el estrés devenido por el trabajo. También hacer pausas de trabajo durante algunos minutos, para realizar otra actividad relajante, es útil para reducir el estrés.<sup>18</sup>*

Cuando se asocia el estrés al trabajo se hace acepción a 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”<sup>19</sup>, lo cual puede conducir a enfermedades de índole físico o psicológico.

De esta manera, se contraponen los recursos propios del trabajador contra las exigencias sostenidas en el lugar de trabajo, y, en suma, por causa de este último, todo lo cual se encuentra constantemente en cualquier tipo de trabajo de que se trate.

##### **1.1.2.4.2 Estrés laboral y sus causas**

*Se denomina estrés laboral a aquel que se presenta con motivo de la presencia de agentes estresantes derivados del trabajo y que pueden afectar a la persona que labora en determinadas tareas.*

*El conjunto de percepciones y experiencias del trabajador en su lugar de trabajo, tales como las expectativas económicas o el desarrollo personal en el trabajo, se denominan factores psicosociales en el trabajo.<sup>20</sup>*

La importancia del estudio del estrés desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos

---

<sup>18</sup> Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Manejo de estrés. Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, departamento de Psicología, CESO. Ediciones Uniandes. 2007. p. 40

<sup>19</sup> Gándara Martín, J. J. d. I. op. cit. p.32

<sup>20</sup> Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. op. cit. 18

fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

*Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Como es obvio, las condiciones laborales, el medio ambiente laboral y la satisfacción laboral así como las condiciones personales del empleado toman importancia en los factores psicosociales del trabajo.*<sup>21</sup>

Se ven involucrados los aspectos como la organización, administración y condiciones de trabajo así como las relaciones sociales en el trabajo. El clima organizacional es una de las fuentes importantes de estrés psicosocial.

Además de lo mencionado anteriormente, los cambios en la tecnología afectan a los trabajadores dado que deben adaptarse cada vez con mayor rapidez a las tecnologías emergentes y altamente cambiantes que se dan en la actualidad en el medio laboral. Ello puede generar estrés en los trabajadores en sus labores diarias.

*También la vida familiar es un importante factor al momento de detectar la presencia de estrés en un trabajador, entre ellos se mencionan el estilo de vida familiar, la cultura y los valores compartidos por la familia, la nutrición, el transporte, el tipo y condiciones de la vivienda y la salud, entre otros. Estos son también factores psicosociales que se presentan en el trabajador.*

*En lo que respecta a las condiciones laborales, afectan a las personas el estilo de liderazgo, el desempeño de la persona en su trabajo, el tipo de organización en la que labora, las tareas y asignaciones derivadas del trabajo así como las funciones que la persona desempeña en sus labores diarias. También son importantes las condiciones de trabajo como las jornadas laborales, las*

---

<sup>21</sup> Gándara Martín, J. J. d. l. op. cit. p.33

*remuneraciones, todo lo cual puede provocar tensión y por consecuencia estrés laboral.*<sup>22</sup>

*Los puestos laborales donde existe apremio constante por finalizar las labores diarias, peligro físico en la realización de las labores, riesgos psicológicos o físicos en la realización de las actividades cotidianas, la falta de ventilación, iluminación y ergonomía en el trabajo, las altas exigencias laborales así como otras condiciones inherentes al trabajo, son también fuentes generadoras de estrés en el trabajo.*<sup>23</sup>

### **1.1.2.5 Factores desencadenantes de estrés laboral**

#### **1.1.2.5.1 Causas de estrés**

*El estrés puede presentarse cuando las circunstancias y las demandas de la vida se tornan dificultosas. Cuando el estrés se presenta, la persona se torna ansiosa y tensa y la rapidez de los latidos de su corazón aumenta. El estrés se presenta cuando el organismo trata de protegerse de las presiones exteriores e interiores que se presentan ante las presiones existentes en el organismo y fuera de él. Es decir que, el estrés es una reacción instintiva del organismo ante un peligro o una presión, experimentada tanto interior como exteriormente.*

*Como instinto, el estrés es útil cuando ayuda a resolver el problema experimentado. Sin embargo, cuando se experimenta este instinto por tiempo prolongado puede acarrear diferentes síntomas físicos como ansiedad, temor, preocupación o tensión. Estos pueden ser notorios mayormente en el ámbito psicológico desarrollado en la persona y de los cuales pueden no darse cuenta debido a que son intrapsíquicos en el ser humano*<sup>24</sup>.

*De inicio, el estrés es una respuesta normal del organismo ante situaciones peligrosas.*

---

<sup>22</sup> Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. op. cit. 29

<sup>23</sup> Alvarado, I.; G, Pérez. Programa para manejo de estrés laboral dirigido al personal de call center de la empresa de telecomunicación CLARO. Escuela de Ciencias Psicológicas. Tesis. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 2010. p. 17

<sup>24</sup> Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. op. cit. 37

*Cualquier suceso que genere una respuesta emocional puede causar estrés. Se incluyen, por tanto, las situaciones consideradas como positivas, tanto como las negativas.*

*Sin embargo, las situaciones que estresan a una persona pueden no estresar a otra. Sean que parezcan insuperables o imposibles, cualquier problema que enfrentamos, sea grande o pequeño, extenuante o impredecible pueden ser causa de problemas para una determinada persona, todo lo cual puede generarle estrés.<sup>25</sup>*

#### **1.1.2.5.2 Causas del estrés provenientes de las condiciones laborales**

*Para iniciar con las causas del estrés se aborda el aspecto físico, con causas como ruido, iluminación y temperatura, en las que se realiza el trabajo las cuales tienen un alto impacto en el estrés que los trabajadores experimentan en sus labores diarias. Luego pueden mencionarse las causas de orden psicosocial que se refieren a la gestión del trabajo, la organización y el diseño del mismo como causantes de estrés laboral.<sup>26</sup>*

*También el nivel de esfuerzo que una persona realiza en su trabajo y la compensación que se recibe del mismo tienen mucho que ver con el nivel de estrés experimentado a nivel personal.<sup>27</sup>*

*Ciertas condiciones como un trabajo monótono o desagradable pueden ser especial causa de estrés laboral. Así como el volumen de trabajo que se desea operar en cada puesto de trabajo y el ritmo del mismo, son causa de estrés, también lo son los horarios de trabajo y el grado de implicación en la toma de decisiones y dirección en el trabajo. Además, son causa de estrés en el trabajo las pretensiones y aspiraciones que se tienen del mismo y la compensación económica que se recibe por realizar el mismo, los roles que se*

---

<sup>25</sup> Idem. p. 18

<sup>26</sup> Román, J.; et. al. Manual Ibermutuamur. Cómo combatir el estrés laboral. España. Editorial y Producción Arteanima. 2008. p. 69

<sup>27</sup> Idem. P. 71

*juegan en el trabajo, las relaciones con los demás en el trabajo y los valores y normas que rigen el trabajo.*<sup>28</sup>

#### **1.1.2.6 Nivel de estrés laboral**

Para comprender mejor el nivel de estrés en el trabajo hay que entender antes cuáles son los tipos de estrés que pueden presentarse en una persona atendiendo a su periodicidad así como a sus síntomas, tal como se menciona enseguida.

##### **1.1.2.6.1 Tipos de estrés**

Existen diversos tipos de estrés entre los que destacan el estrés agudo, el estrés episódico, el estrés agudo episódico y el estrés crónico.

##### **1.1.2.6.1.1 Estrés agudo**

*El estrés agudo es la forma de estrés más común de todas. Se considera que existe estrés agudo cuando es causado por presiones y demandas del pasado inmediato anticipándose a las presiones y demandas del futuro próximo.*

*Este tipo de estrés es estimulante y excitante en dosis pequeñas; pero, la existencia y perdurabilidad del estrés agudo puede causar agotamiento y exasperación.*

*Si el estrés agudo persiste, o es demasiado, se puede producir dolor de estómago, cefaleas, molestias psicológicas, entre otros. El estrés agudo es breve y puede presentarse en cualquier momento de la vida y puede resolverse siguiendo las pautas de tratamiento sugeridas por un profesional.*<sup>29</sup>

Este tipo de estrés es el que aparece con frecuencia en las personas, de cierto modo puede ser estimulante para la realización de actividades cotidianas, sus efectos no son tan dañinos y suelen desaparecer al culminar la tarea que causo estrés.

---

<sup>28</sup> Idem. p. 74

<sup>29</sup> Peiró, José M. op. cit. p.70

#### **1.1.2.6.1.2 Estrés episódico**

*El estrés episódico se presenta cuando ocurre una situación especial inesperada, por ejemplo, un despido laboral, por ello su existencia es momentánea siempre y cuando esta situación se resuelva de algún modo. Es decir, luego de que se enfrenta o resuelve la condición causante de estrés episódico los síntomas que lo originaron suelen desaparecer por completo.*<sup>30</sup>

Lo anterior significa que, cuando el estrés es generado por una causa imprevista pero que puede resolverse, los síntomas no duran más que un período de tiempo corto, siempre y cuando las causas sean atacadas de manera efectiva y el problema desaparezca, con lo cual el episodio de estrés desaparecerá del individuo que lo experimenta.

#### **1.1.2.6.1.3 Estrés agudo episódico**

Las personas que sufren de estrés agudo a menudo son personas que presentan y promueven una conducta descontrolada, muy emocional, son personas irritables, ansiosas y tensas.

Se da un nerviosismo activo cuando existe estrés agudo episódico. *Existe tensión por la prisa presentada, la brusquedad ante las situaciones particulares de la vida y la irritabilidad existente que se convierte, a veces, en hostilidad. Las relaciones interpersonales de las personas que padecen de estrés agudo episódico se deterioran rápidamente.*<sup>31</sup>

Puede interpretarse de lo anterior que, la persona que experimenta estrés agudo episódico es decir, que tiene un repunte alto momentáneo de estrés y lo sufre de manera periódica muy probablemente éste causara que persona evidencie irritabilidad constante y descontrol emocional; como consecuencia puede presentar en su vida interpersonal situaciones de enemistad, rivalidad, oposición o antipatía.

---

<sup>30</sup> Alvarado, I.; G, Pérez. op. cit. p. 12

<sup>31</sup> Montero, G. op. cit. p. 26

#### **1.1.2.6.1.4 Estrés crónico**

*El estrés se cataloga como crónico cuando surge por el ambiente laboral, la sobrecarga de trabajo, las alteraciones de los ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes.*

*Este tipo de estrés se denomina crónico porque su presencia puede ser detectada varias veces o frecuentemente en la persona cuando se le somete a un agente estresor de manera constante, dándose también la presencia de los síntomas cada vez que la situación estresante se presenta.<sup>32</sup>*

*Algunos síntomas de estrés crónico son los siguientes: irritabilidad, disturbios del sueño e insomnio, pérdida del apetito o voracidad alimentaria, dificultades en la relación con los demás. Estos son solo algunos de los síntomas a nivel psíquico que experimenta la persona que es objeto de estrés crónico. Sin embargo, pueden agregarse los siguientes síntomas: En cuanto al aparato inmunitario, el estrés crónico puede llegar a disminuir las defensas a tal punto, que lo anula, lo cual puede causar que la persona sea más vulnerable a enfermedades infectocontagiosas, es decir que la persona es mayormente susceptible a infecciones virales, como son los casos del virus H. influenza y/o infecciones bacterianas, como la Tuberculosis.*

*En el aparato cardiovascular, el estrés crónico puede causar un aumento de la frecuencia cardíaca y hasta síntomas coronarios, como dolores precordiales (dolor detrás del esternón) y arritmias cardíacas (trastornos del ritmo cardíaco). Una situación de estrés crónico puede llevar al Infarto Agudo de Miocardio, en los casos que existan factores predisponentes.<sup>33</sup>*

*En cuanto a otros aparatos se refiere, en personas que ya sufren una patología anterior al estado de estrés crónico, éste puede potenciar la evolución y terminar agravándolos, tal como sucede en la úlcera gástrica, gastroduodenitis, colon irritable (aparato digestivo); fatiga, asma bronquial, broncoenfisema*

---

<sup>32</sup> Alvarado, I.; G, Pérez. op. cit. p. 16

<sup>33</sup> Román, J.; et. al. op. cit. p. 68

*(aparato respiratorio); disminución de la libido sexual y esterilidad (sistema endócrino).*<sup>34</sup>

*También es necesario notar que el estrés se vuelve crónico debido a la acumulación de eventos estresantes de la vida diaria que puede alterar el equilibrio de una persona y su estado de salud emocional, principalmente. Es decir, que para mejorar el nivel de estrés crónico que sufre una persona, lo que es necesario hacer es mejorar su salud emocional y su estilo de vida a fin de que la cronicidad del estrés se reduzca de manera notable.*

*El estrés crónico es el que desgasta a una persona día con día, en sus actividades diarias. Puede destruir el cuerpo, la mente y la vida. Y, como se presenta a largo plazo, también su tratamiento biopsicosocial debe ser imperativo para mejorar las condiciones de salud de la persona que lo padece.*

*Lo peor de sufrir estrés crónico no es padecerlo, sino acostumbrarse a él, olvidarse de su existencia en la vida. También los efectos de este tipo de estrés son de largo plazo y puede ser, a veces, difícil de detectar dado que la persona lo toma como parte de su vida diaria. Por ello la importancia de su estudio y tratamiento.*<sup>35</sup>

#### **1.1.2.7 Efectos del estrés laboral**

*El estrés laboral puede llevar a una persona a condiciones de mala salud tanto física, como psicológica y familiar. Como es obvio, las primeras reacciones del estrés se experimentan a nivel cerebral, preparando al cuerpo para una reacción defensiva.*

*También se pone en marcha el sistema nervioso, liberando hormonas que nos hacen sentir una reducción de la tensión que deviene con el estrés. Esta respuesta es importante porque ayuda a presentar defensa contra el estrés, especialmente cuando se habla del laboral.*

---

<sup>34</sup> Idem. p. 70

<sup>35</sup> Idem. p. 72

*La tasa de desgaste biológico se incrementa cuando las situaciones estresantes no desaparecen y los esfuerzos son continuados para hacer reducir el estrés en el trabajo. Si esta situación no se resuelve, puede producirse agotamiento, fatiga y daño de los sistemas del cuerpo, especialmente el nervioso.<sup>36</sup>*

*Las alteraciones del sueño, el estómago y las cefaleas pueden ser constantes relacionadas con la falta de resolución del estrés. Las relaciones también pueden verse afectadas a nivel personal, familiar y laboral.*

*Sin embargo, los efectos a largo plazo de la experimentación constante del estrés pueden no ser de fácil detección ya que las enfermedades a largo plazo, conocidas como crónicas, son difíciles de detectar en el presente y serán reconocidas solamente después de transcurrido el tiempo necesario para su detección oportuna, lo cual hubiese reducido el estrés y sus efectos a todo nivel.*

*Las afecciones músculo-esqueléticas pueden estar presentes como efectos pronto del estrés. También se presentarán efectos a nivel psicológico y efectos a nivel personal como pueden ser “el suicidio, el cáncer, las úlceras y las funciones inmunes afectadas.”<sup>37</sup>*

*A las anteriores clasificaciones, se agregan las de estrés en sus aspectos positivo y negativo. Se dice que el estrés es positivo cuando ante determinada situación se puede sacar provecho; mientras que sería negativo “cuando impone restricciones o exigencias”.<sup>38</sup>*

*Al respecto hay que mencionar que los impedimentos son aquellas barreras que impiden realizar el cometido específico que se tiene; y las exigencias o impedimentos producen estrés puesto que producen incertidumbre en las personas que lo experimentan.*

*Los aspectos psicológicos derivados del estrés laboral pueden ser humor negativo, ira, ansiedad, miedo, depresión, apatía, abulia, bloqueos emocionales*

---

<sup>36</sup> Arroba, T.; K, James. *Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia*. México. Editorial MacGraw Hill p. 13

<sup>37</sup> Giménez, J. *Estrés crónico*. [Proyectosalutia.com/estrés/estrés-crónico.html](http://Proyectosalutia.com/estrés/estrés-crónico.html). Consultado el 29 de julio de 2013. 2013. p.1

<sup>38</sup> Ausfelder, T. y Mobbing. *El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona, España. Editorial Océano. 2001. p. 16

*y agresividad, entre otros. Estos son difíciles de detectar dado que su permanencia puede asociarse con la personalidad del individuo o con problemas que provienen de otra fuente y no necesariamente del trabajo aun cuando muchos de ellos si provienen de éste.*<sup>39</sup>

### **1.1.2.8 Manejo de estrés laboral**

#### **1.1.2.8.1 Reducción del estrés laboral**

*Para reducir el estrés laboral es necesario hacer hincapié en la necesidad que se tiene de controlar lo relacionado con el mismo, tal como el control de los hábitos personales; ello implica la búsqueda de conductas sanas en la vida diaria lo cual da un resultado conveniente en la reducción del estrés laboral, aun cuando parezca que la vida personal nada tiene que ver con el estrés experimentado en el trabajo.*<sup>40</sup>

También resulta útil tener límites laborales; o sea, saber hasta dónde se pueden realizar esfuerzos sin entrar en estrés laboral, implicando aquí el tiempo, recursos, fuerzas físicas, etc.

Cuidar del entorno de trabajo, de las condiciones en que se realiza el mismo, de períodos de reposo y de la comunicación en el trabajo puede rendir buenos resultados al momento de decidir reducir el estrés.

*“El estrés se caracteriza por un estado de tensión física y psicológica que puede tener consecuencias negativas para la salud y dificultar que”*<sup>41</sup> uno consiga sus objetivos. En este sentido, el cuerpo posee los mecanismos necesarios para hacernos notar cuando entramos en tensión (tensión muscular, movimientos cíclicos que no tienen nada que ver con la realización del trabajo, forzamiento de algunos movimientos corporales, etc.). Nuevamente, los períodos de reposo, el refrescamiento y la comodidad en el trabajo son útiles para reducir el estrés laboral.

---

<sup>39</sup> Buendía Vidal, J. y F. Ramos. Empleo, estrés y salud. Efectos del estrés. Madrid, España. Editorial Pirámide. 2001. p. 25

<sup>40</sup> Idem. p. 28

<sup>41</sup> Ausfelder, T. y Mobbing. op. cit. p. 22

Para poder reducir el estrés laboral es importante manejar todos los recursos de que se dispone para realizar las labores (físicos, ergonómicos, económicos, temporales, etc.). Entre ellos también cabe mencionar los recursos personales como son el carácter, la conducta y la economía en el manejo de la comunicación con los demás, promoviendo en el trabajo las condiciones para que la comunicación sea eficaz y adecuada, que sea efectiva en lo que se trata de comunicar y en la facilidad de hacerse entender.

También es importante el pensamiento que se tenga acerca de sí mismo con respecto al trabajo que se hace. Por ejemplo, una conducta dirigida a la vergüenza constante por los errores cometidos en el trabajo, puede causar abatimiento en el trabajo con la consiguiente presencia del estrés en el trabajo, y más aún, fuera de él.

#### **1.1.2.8.2 Liberación del estrés**

La capacidad de adaptación que el trabajador tiene a los constantes cambios en el trabajo y a las condiciones de modernización en el trabajo y en las tareas que la persona realiza puede ser causa de estrés laboral. De esta condición deben cerciorarse los directivos de la empresa, en primera instancia, y luego, como es obvio, los trabajadores que se desempeñan en la organización de que se trate.

*No está de más mencionar que la calidad de vida y la satisfacción laboral son importantes al momento de querer liberarse del estrés en el trabajo y de ello se tiene noticias de que el estrés laboral aumenta cada día conforme aumenta la tecnología y la modernización en el trabajo y en las tareas que se realizan en el mismo.*<sup>42</sup>

Los trabajadores que experimentan estrés laboral están más propensos a faltar más días al trabajo por enfermedades físicas y mentales, tales como baja en las defensas, depresión o ansiedad.

---

<sup>42</sup>Peiró, J. M. y A, Salvador. Estrés. Control del estrés laboral. Madrid, España. Editorial Eudema. 1993. p. 64

### 1.1.2.8.3 Asistencia al trabajador

Este tipo de asistencia debe ponerse a disposición del trabajador con el fin de subsanar lo relativo al trabajo y al estrés proveniente del mismo sea en el plano personal, emocional, psicológico, monetario o familiar, todo lo cual está implicado al momento de hablar de estrés laboral.

La asistencia al trabajador debe influir en la comodidad que los empleados tengan en sus condiciones laborales así como en las personales (familia, amigos, etc.) y deben proveer estrategias eficaces de afrontamiento ante el estrés en el trabajo.

*“Los tipos de programas de asistencia al empleado se pueden clasificar en tres grupos, a seleccionar según las necesidades y el tamaño de la empresa.*

*1. Programas internos: se desarrollan dentro de la propia empresa con personal perteneciente a la plantilla de forma estable.*

*2. Programas externos: son programas contratados que ofrecen servicios fuera de la empresa en diferentes emplazamientos según las necesidades de los clientes y configurados por personal especializado ajeno a la empresa.*

*3. Programas internos suplementarios: combinan las anteriores opciones, con personal de la empresa apoyado por equipos externos. Los servicios pueden ser, por tanto, dentro de la empresa o externos en función de las necesidades.”<sup>43</sup>*

La promoción y el acceso a los programas enfocados a dar asistencia al trabajador deben llevarse a cabo, preferentemente, por los directivos de la empresa, pero cuando no sea éste el caso, serán los trabajadores quienes requieran este servicio en la organización en que laboren.

En cuanto a las intervenciones a nivel individual se pueden tomar en cuenta las siguientes indicaciones a nivel general. Para ello se debe realizar una:

---

<sup>43</sup> Román, J.; et. al. op. cit. p. 131

- reorganización cognitiva a fin de modificar la forma de su percepción y apreciación de la situación.
- modificación de pensamientos automáticos y deformados, poniendo énfasis en identificar y modificar pensamientos irracionales que tenga el individuo.
- desensibilización sistemática, acercándole, de manera progresiva, a las situaciones que le producen ansiedad o temor.
- inoculación del estrés, enseñándole técnicas de relajación y respiración a fin de lograr su relajamiento.
- detención del pensamiento, cambiando pensamientos negativos por pensamientos positivos.

A nivel fisiológico se debe reducir la fatiga física, dirigir la respiración y realizar un control y manejo adecuado de la relajación mental.

*“Mientras tanto, a nivel conductual se debe entrenar a la persona en el manejo asertivo de su autoestima y en las habilidades sociales que manifiesta el individuo; se le debe ofrecer también ayuda para solucionar problemas y a manejar su control conductual de manera adecuada.”<sup>44</sup>*

El efecto psicológico del estrés laboral debe combatirse específicamente y nunca dejarse de lado debido a que su postergación no solamente causa malestar sino sentido de incompetencia y desaciertos de personalidad y carácter no sólo en el trabajo sino en la vida diaria de la persona. Y, como es sabido, los efectos psicológicos son, a veces, difíciles de abordar.

#### **1.1.2.8.4 Prevención del estrés a nivel organizacional**

El estrés no es solamente importante a nivel individual o grupal, refiriéndose a los trabajadores sino que se manifiesta en la organización como un todo afectando las operaciones de la organización de que se trate. Por ello es

---

<sup>44</sup> Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Guía para la prevención de riesgos laborales. Estrés laboral. Consuldis, S.A. 2009. p. 11

de interés prevenir el estrés a nivel de la organización, como un todo, pues es ésta la que da vida al trabajador como tal dentro de la misma.

Las causas del estrés laboral pueden provenir del trabajador, aunque también existen causas inherentes a la organización. Y, más aún, sus consecuencias son observables no solamente en los individuos sino a nivel organizacional, como puede verse en el desempeño laboral y rendimiento económico de la empresa.

*“Puede decirse entonces que el objetivo no es solamente identificar las causas individuales y organizacionales sino más bien eliminarlas a fin de reducir el estrés laboral para lo cual se hace necesario tomar medidas de carácter global, organizativas y colectivas más que medidas individuales.”<sup>45</sup>*

Para lograr este efecto se necesita que la empresa esté comprometida con la finalidad de reducir el estrés, que se identifiquen las causas del estrés dentro de la organización, que se propongan soluciones a este problema, que se lleven a cabo las intervenciones al respecto y que se mantenga siempre un seguimiento y control de los avances en el tema.

#### **1.1.2.8.5 Modelos de intervención sobre el estrés laboral**

*Existe un modelo de intervención propuesto por Robert Karasek y TöresTheorell (1996) sobre el estrés laboral. El modelo se denomina Demanda, Control y Apoyo Social, o Job Strain<sup>46</sup>, proponiendo que si no se tiene suficiente control sobre las altas demandas del trabajo entonces se producirá una tensión emocional en el trabajador. Se ponen de realce en este modelo las altas exigencias del trabajo y la falta de control del trabajador para hacer frente a ellas.*

La carga que experimenta el trabajador actúa en el nivel mental, y esta carga puede incrementarse si se pone límites de tiempo para terminar determinada tarea.

---

<sup>45</sup> Idem. p. 14

<sup>46</sup> Marulanda, I. op. cit. p. 22

La autonomía del trabajador se manifiesta en el aspecto de control que él mismo tiene sobre las demandas del trabajo, para lo cual debe poner de realce todas sus habilidades personales para hacerle frente a la tarea.

En estas situaciones el sujeto puede aprender acerca de sus esfuerzos personales y cómo el uso de los mismos puede dar solución a las demandas de trabajo en la organización que se desempeñe. Es decir, cuando las demandas sobrepasan las habilidades se genera estrés laboral.

El apoyo social tiene mucho que ver con las relaciones sociales del individuo en su trabajo, es decir, con compañeros y superiores. Este aspecto puede ser benéfico en la protección de la salud, en los procesos fisiológicos que, una vez protegidos, favorecerán la salud y la adquisición de conocimientos; afecta también los patrones de afrontamiento y comportamiento productivo y, finalmente, contribuye en la mejoría del sentido de identidad personal.

Así pues, las demandas laborales, el control y el apoyo social son los aspectos fundamentales de este modelo de intervención en el estrés laboral, que una vez manejados de manera adecuada pueden beneficiar el rol del trabajador, la salud del mismo y la estabilidad del empleado como parte de un todo organizacional.

Otro modelo de intervención del estrés laboral es el de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI)<sup>47</sup> propuesto por Johannes Siegrist que toma como fundamento la vida de las personas en el rol laboral. Acerca de este modelo la importancia de ser reconocido, estimado y de pertenecer se manifiestan en la realización de un trabajo, poniendo al trabajador en relación con una estructura social que le puede brindar satisfacción.

Dice el modelo ERI que, tras la prestación de servicios laborales, la persona puede obtener beneficios monetarios, de autoestima y otros inherentes al trabajo. Es decir, se toma en cuenta una relación recíproca entre el esfuerzo

---

<sup>47</sup> Idem. p. 24

personal realizado en el trabajo y la recompensa obtenida. Y, como el nombre del modelo lo indica, un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo genera ansiedad, tensión, preocupación y, por consecuencia lógica, estrés.

Las cargas laborales, llamadas exigencias extrínsecas, y las características personales, llamadas exigencias intrínsecas, están asociadas a modo de incrementar los esfuerzos que la persona realiza ante las demandas en el trabajo.

## **1.2 Hipótesis**

La sobrecarga laboral y las condiciones organizacionales son motivo de estrés laboral en el personal de las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial.

- Variable dependiente: Estrés laboral
- Indicadores: Fatiga, mal humor, ansiedad, depresión
- Variable independiente: Sobre carga laboral y condiciones organizacionales inadecuadas.
- Indicadores: Ansiedad, irritabilidad, agotamiento físico y mental, cumplimiento de metas, rivalidad, chismes, envidias, resentimiento.

## **1.3 Delimitación**

La presente investigación se realizó en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial en el mes de octubre durante diez días del año 2013. Tuvo como objetivo la detección del estrés laboral y el nivel que experimentan los trabajadores. Posteriormente se realizó un taller sobre el manejo de estrés o afrontamiento del mismo.

## **II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **2.1 Técnica de muestreo**

El estudio fue realizado en las salas segunda y sexta de lo contencioso del Organismo Judicial, cada sala cuenta con 13 personas; sin embargo, la información más exacta y completa se obtuvo de 11 personas de la sala segunda y nueve personas de la sala sexta, lo cual da un total de 20 personas, esta es una variable extraña que interfirió en el presente estudio y que es necesario mencionar para evidenciar una investigación más real. El muestreo a utilizar fue no aleatorio de tipo intencional, esto debido a la asignación de las diferentes salas de parte de los mismos colaboradores del lugar. Los criterios de inclusión para la elaboración de la presente investigación se encuentran en la accesibilidad y disponibilidad de los colaboradores.

### **2.2 Técnica de recolección de datos**

#### **2.2.1 Protocolo de observación**

El protocolo de observación se utilizó como guía para una observación directa y personal, por medio de este protocolo se evaluaron las siguientes categorías: el entorno físico, autonomía personal, participación y control, demandas de las tareas y calidad de trabajo, contenido de trabajo, roles funciones y responsabilidad, entorno social, perspectivas del futuro, formación e información y turnos de trabajo. Todo ello dio como resultado un indicio del nivel de estrés que los trabajadores enfrentan en sus actividades cotidianas en la institución.

#### **2.2.2 Escala de Apreciación del Estrés (EAE)**

Este instrumento fue utilizado con el fin de conocer el nivel del estrés que experimentan en la actualidad los colaboradores de ambas salas del Organismo

Judicial de lo Contencioso. Su aplicación tuvo una duración entre 20 y 30 minutos.

La aplicación de la escala fue colectiva, para facilitar la realización de la misma ahorrando tiempo y recursos en la misma.

La escala de apreciación del estrés cuenta con cuestionamientos diferentes y una hoja de respuestas con tres categorías:

1. presencia del acontecimiento
2. intensidad del acontecimiento
3. vigencia actual del acontecimiento

Para su interpretación se utilizó una tabla de baremos que indica si el centil está por arriba de cincuenta, la persona posee un nivel de estrés alto y de cuarenta y nueve hacia abajo, posee un nivel menor de estrés.

La Escala "S" mide la presencia de un acontecimiento estresante (respuesta SI) o la ausencia del mismo (respuesta NO) y la intensidad de experimentación de los mismos se mide con una escala de 0 (nada), 1 (poco), 2 (mucho) y 3 (muchísimo); mientras que la vigencia del acontecimiento estresante se mide así: P = pasado (ha dejado de afectarle) o A = actual (todavía le afecta).

La Escala "S", de la escala de apreciación del estrés, en esencia, evalúa las siguientes categorías: la existencia de un acontecimiento, la intensidad con que la persona registra el mismo y su vigencia a la fecha en la persona objeto de estrés, tal como se explica enseguida.

La categoría de la existencia de un acontecimiento se refiere a la existencia de acontecimientos que producen, directa o indirectamente, estrés en los trabajadores y que pueden asociarse al trabajo. En cuanto a la intensidad con que se experimenta el evento estresante, consiste en indicar si el evento causa niveles de estrés bajo o bien elevado en los empleados que lo han experimentado. Y, en cuanto a su vigencia a la fecha, se registra si el hecho es estresante en la actualidad o solamente lo fue en el pasado como fuente de

interés que puede indicar la existencia de estrés desde el pasado en los empleados de la institución.

### **2.2.3 Cuestionario de estrés organizacional**

El cuestionario de estrés organizacional consiste en la presentación de 25 preguntas a los individuos en cuestión entre las cuales figuran preguntas relativas a las condiciones de trabajo tales como la realización del trabajo en grupo, la relación con los compañeros de trabajo, la formación y eficacia del trabajo en equipo y las que dependen de la estructura interna de la organización dentro de la cual se desempeñan.

Con el fin de obtener información relevante en cuanto al nivel de estrés de la población a estudiar, se utilizó un cuestionario de estrés organizacional. El mismo requiere información de tipo personal, familiar y educativa, otorgándole una puntuación de 1(nunca), 2 (raras veces), 3 (ocasionalmente), 4 (algunas veces), 5 (frecuentemente), 6 (Generalmente) y 7 (Siempre) de acuerdo al nivel de estrés que la persona considera que está manejando.

La selección de este instrumento consistió en el tipo de información requerida dado que algunas de las causas del estrés pueden estar asociadas con las habilidades personales y con la actividad y relaciones familiares.

La categoría que se midió con este instrumento de investigación fue la frecuencia de la presencia de un evento o fuente de estrés en la vida cotidiana de la persona que se evalúa.

La aplicación de este cuestionario fue en forma colectiva, dentro de las instalaciones de la institución y con el aval de las autoridades de la misma.

### **2.2.4 Capacitación del manejo de estrés**

La capacitación acerca del manejo de estrés tiene como fin informar y concientizar a los trabajadores de la institución sobre la conceptualización, presencia, causas y consecuencias del estrés laboral así como brindarles una

herramienta práctica cuando tengan que enfrentar el estrés laboral en sus labores diarias.

Así mismo, la capacitación permitió que los empleados de la institución, y sus directivos, tomen conciencia acerca de la presencia del estrés laboral y de su responsabilidad y oportunidad de afrontarlo tomando acciones adecuadas para ello, dándoles la oportunidad de enfrentar de manera eficaz el estrés laboral.

A los trabajadores, por medio de la capacitación, se les brindó herramientas prácticas tales como la identificación de las fuentes de estrés laboral y afrontamiento de las mismas, el uso de técnicas de relajación (bien en el trabajo o fuera de él) y técnicas como la práctica de buenos hábitos personales, dentro y fuera del trabajo y también cuidado personal para prevenir el estrés en el trabajo.

La capacitación sobre el manejo de estrés estuvo dirigida a los trabajadores de la institución de las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo con el fin de que, tanto las autoridades como los trabajadores de la misma, tomen conciencia acerca de la existencia y manejo del estrés laboral, sus causas y efectos y las formas en que éstos pueden afrontar el estrés laboral y mitigarlo cada vez que se presente en su trabajo diario.

Todo ello puede ayudarles a mejorar su calidad de vida y el desarrollo profesional de sus actividades en la institución lo cual puede contribuir a mejorar el rendimiento y desempeño de los empleados de estas salas, tal como se muestra en la sección de anexos al final de este documento.

Para realizar la capacitación se reunió a los empleados de las salas y por medio de una charla apoyada en una presentación profesional se les explicaron los conceptos: causas, efectos y recomendaciones para el control y el manejo del estrés laboral.

Se presentó el concepto de estrés laboral y se enriqueció con una evaluación personal de los empleados realizada por las autoras de esta

investigación. También se brindó una orientación sobre el medio ambiente y el trabajo.

La capacitación no tuvo ningún costo monetario para los empleados de estas salas, siendo un beneficio para el personal que allí labora y para la institución como medio de afrontamiento del estrés laboral y sus causas.

Todos estos aspectos el lector puede encontrarlos con mayor detalle en la sección de Anexos, ubicada al final de este documento.

La capacitación se realizó por medio de la exposición de temáticas como el medio ambiente y el trabajo, las herramientas de control y relaciones interpersonales. Se brindó tips sobre lo que pueden y deben hacer en caso de enfrentarse con fuentes de estrés.

Las categorías abordadas con la capacitación del manejo de estrés fueron las causas y los efectos del estrés, calidad de vida y afrontamiento del estrés en el trabajo.

### **2.3 Técnicas de análisis estadístico de los datos**

En esta investigación se presentan los resultados a través de un análisis de tipo cualitativo y cuantitativo, esto enfatiza en la recolección de datos, ordenamiento, tabulación y evaluación de los mismos. Luego de obtenida la información se procedió al procesamiento de la misma. Primero se ordenó la información en base las puntuaciones observadas para cada aspecto existente en la escala de apreciación del estrés, EAE, en una tabla de frecuencias; así, en esta tabla de frecuencias se evidencia cada aspecto medido por la EAE y la frecuencia con que cada uno de ellos aparecía registrado en el total de los sujetos de estudio.

Las gráficas de barra son una herramienta fundamental para tener una mayor visualización de los resultados obtenidos y se añade una interpretación de las gráficas la cual enriquece los hallazgos obtenidos en este estudio. Así el

lector puede observar, numérica y porcentualmente, los resultados de los hallazgos más importantes logrados por esta investigación.

### **III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la población**

##### **3.1.1 Características del lugar**

El lugar de estudio de la presente investigación está constituido por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial de la República de Guatemala, específicamente en las salas segunda y sexta, la sala segunda está ubicada 6ta. Avenida 4-83 zona 10, ciudad capital, Guatemala en el edificio Torre Marfil y la sala sexta está en la 3ra. calle 9-24 zona 1. Tienen una jornada laboral de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:30 horas, en los cuales atiende las diversas demandas de procesos judiciales que solicitan las personas o instituciones. Estas instalaciones se encuentran abiertas al público en general y están especializadas al abordaje y proceso de las demandas de tipo jurídico que le atañen, dada su competencia social y jurídica en la que desempeña sus actividades.

##### **3.1.2 Características de la población**

La población está compuesta por un grupo heterogéneo entre hombres (11) y mujeres (9), haciendo un total de 20 persona, distribuidos en las dos salas de estudio. Las edades varían aproximadamente de 20 a 60 años. La mayor parte de las personas que prestan sus servicios en estas salas son estudiantes o profesionales de la formación en el área de la carrera de ciencias jurídicas y sociales. La condición civil corresponde a personas casadas en un porcentaje alto. Una característica especial en esta población radica en la imposibilidad de litigar de una forma independiente por prestar sus servicios profesionales al Estado. La religión que predomina es la católica y la protestante evangélica, la condición socioeconómica es el nivel medio alto.

### 3.2 Análisis cualitativo

Dada la investigación realizada en las salas segunda y sexta del tribunal de lo contencioso administrativo y en respuesta a la hipótesis planteada “la sobrecarga laboral y las condiciones organizacionales son motivo de estrés en el personal de las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo” se argumenta el rechazo de la misma, esto debido a los resultados que a continuación se describen dentro del siguiente análisis de tipo cualitativo.

Por medio de la aplicación del cuestionario de estrés organizacional OIT-OMS, se obtuvo que únicamente el 5 % de la población está siendo víctima de estrés, un 10% tiene un estrés intermedio según la escala y el 85 % no experimentan ningún tipo de estrés en este momento, por lo tanto, las condiciones laborales en relación a la carga laboral no están siendo objeto de estrés en los colaboradores del Organismo Judicial, específicamente en las salas segunda y sexta.

La tabla que se describe a continuación evidencia datos cuantitativos importantes que revelan los factores de acuerdo a las categorías que están afectando las condiciones laborales de las personas.

**Tabla 1. Resultados de los factores medidos por la escala “S” de la escala de apreciación del estrés en ambas salas**

Sala	Intensidad A			Intensidad P		
	Factor I	Factor II	Factor III	Factor I	Factor II	Factor III
	Trabajo en sí mismo	Contexto laboral	Relación del sujeto con el trabajo	Trabajo en sí mismo	Contexto laboral	Relación del sujeto con el trabajo
Total Sala Segunda	9	9	19	10	8	16
Total Sala Sexta	7	13	10	7	22	17
<b>Total ambas Salas</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>33</b>

Fuente: Datos obtenidos luego de la aplicación de la Escala de Apreciación del Estrés a los empleados de ambas salas del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial

Según los resultados de la tabla que antecede la Escala de Apreciación del Estrés evalúa las situaciones estresantes en intensidad del pasado (P) y en intensidad en la actualidad (A), estas divididas en factores; el factor I evalúa el trabajo en sí mismo, el cual alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar, encontrando durante la investigación a este factor con el menor índice de estrés, tanto en el presente como en el pasado, esto argumenta que la carga laboral no es motivo para que se establezca algún nivel de estrés dentro del personal por sobrecarga laboral; el factor II evalúa el contexto laboral, éste refiere sobre los factores relativos a las condiciones ambientales del trabajo; encontrándose en un nivel intermedio como factor estresante en el pasado y las condiciones actuales, éstas últimas están empezando a ser superadas. Por su parte, el factor III que evalúa la relación del sujeto con el trabajo o las relaciones interpersonales del mismo fue el que evidenció un índice elevado de carga emocional tanto en el presente como en el pasado; por tanto, se argumenta que las relaciones interpersonales que se están manejando son en su mayoría consecuencia de la desestabilidad laboral experimentada y explicada por los evaluados. En este sentido y como ya se mencionó con anterioridad no son las condiciones laborales físicas o la carga laboral la que está siendo motivo del disgusto laboral, afortunadamente no existe un nivel alto de estrés por parte de los colaboradores, sin embargo, es importante mencionar que si no se mejoran o se aborda el manejo de las relaciones interpersonales pueden ser consecuencia o cultivo para crear estrés en un futuro no muy lejano, ya es conocido a nivel organizacional que los chismes o rumores, la ausencia de comunicación, la envidia, el mal manejo de liderazgo, las críticas no constructivas, la ausencia de promoción laboral, y la competitividad son realidades existentes en cualquier institución, lo importante es la madurez emocional y cognitiva de cada colaborador para enfrentar y superar estas variables.

La historia de vida de cada persona es fundamental para las posteriores relaciones interpersonales, de estas experiencias depende la relación y el

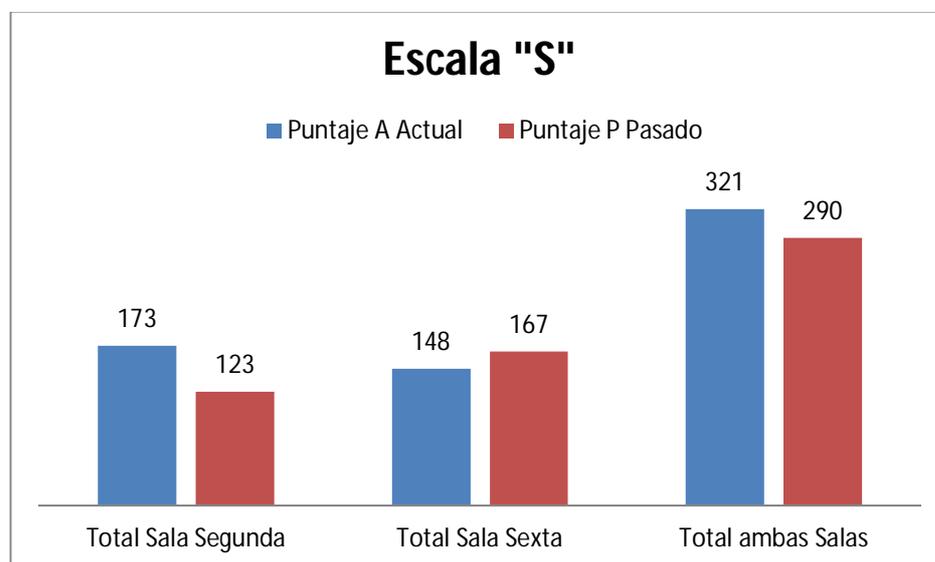
vínculo en el área de trabajo, es decir, si el sujeto ha estructurado relaciones conflictivas durante su proceso de vida familiar obviamente sus relaciones laborales no serán positivas. Es importante mencionar que los valores adquiridos dentro del proceso de vida y el proceso de desarrollo personal juegan un papel fundamental en el espacio laboral, por lo tanto, la autoestima, la toma de conciencia por el respeto y la aceptación al otro es fundamental.

### 3.3 Análisis cuantitativo

#### 3.2.1 Escala de Apreciación del Estrés (Escala "S")

En cuanto a la escala de apreciación del estrés es necesario presentar los resultados a fin de que se tenga una mejor comprensión de los mismos, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

**Gráfica 1. Puntajes de eventos estresantes en la actualidad y en el pasado en ambas salas**



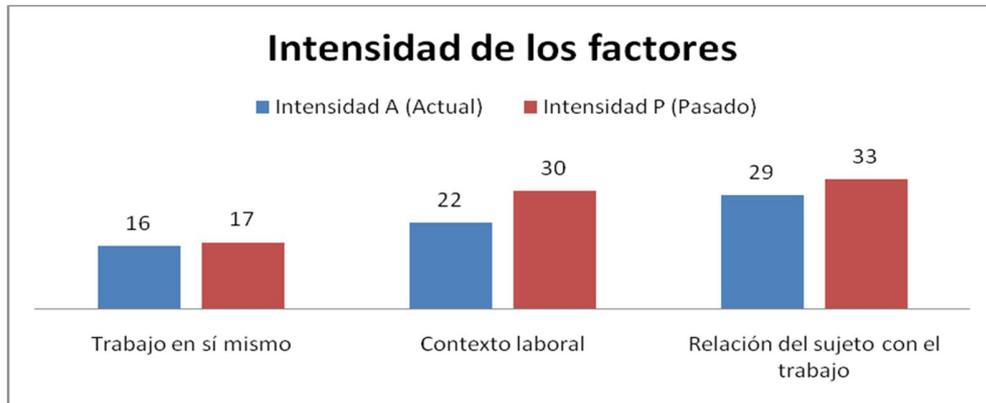
Fuente: Datos obtenidos luego de la aplicación de la Escala de Apreciación del Estrés en ambas salas en el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial.

Hay que resaltar que el puntaje A representa los eventos que en la actualidad presentan las circunstancias que generan malestar para los empleados de la institución, mientras que el puntaje P representa los eventos que en el pasado fueron causa de malestar laboral para los empleados de las salas. Según los datos de la gráfica anterior, para la sala segunda el factor de mayor riesgo es latente en la actualidad (Puntaje A), mientras que en la sala sexta fue en el pasado. Como se describe en el análisis cualitativo, son los eventos asociados a la relación del sujeto con el trabajo o las relaciones interpersonales las que causan una desestabilidad en los colaboradores en la sala segunda actualmente, lo cual indica la vigencia en el presente que estos sucesos tienen en la vida laboral de los afectados. No así en los empleados de la sala sexta, a quienes parece haberles afectado más bien en el pasado que en la actualidad. Esto puede darse a que es relativamente poco el tiempo en que la sala sexta esta en funciones al igual que su personal.

Con todo, puede afirmarse que la calidad de la vida emocional de los colaboradores de la sala segunda se ve afectada en el término más inmediato de tiempo y que puede permitir su afrontamiento de manera más incisiva pues deben lidiar contra la mala comunicación, el mal manejo del liderazgo y del comportamiento propio de cada individuo en sus relaciones interpersonales, lo cual se ve apremiado por el sentimiento de mayor afrontamiento en el presente que en el pasado de estas condiciones laborales y personales.

En el caso de los colaboradores de la sala sexta, parece que es en el pasado donde mayormente experimentaron estas condiciones contradictorias asociadas a la relación con el trabajo y las relaciones interpersonales pero que, en cierta medida, pueden no tener mayor importancia para ellos; descrito lo anterior, es necesario que los colaboradores tomen conciencia de la realidad para subsanar cicatrices emotivas como resentimiento, apatía, celos y envidias, que pueden interferir en las relaciones actuales

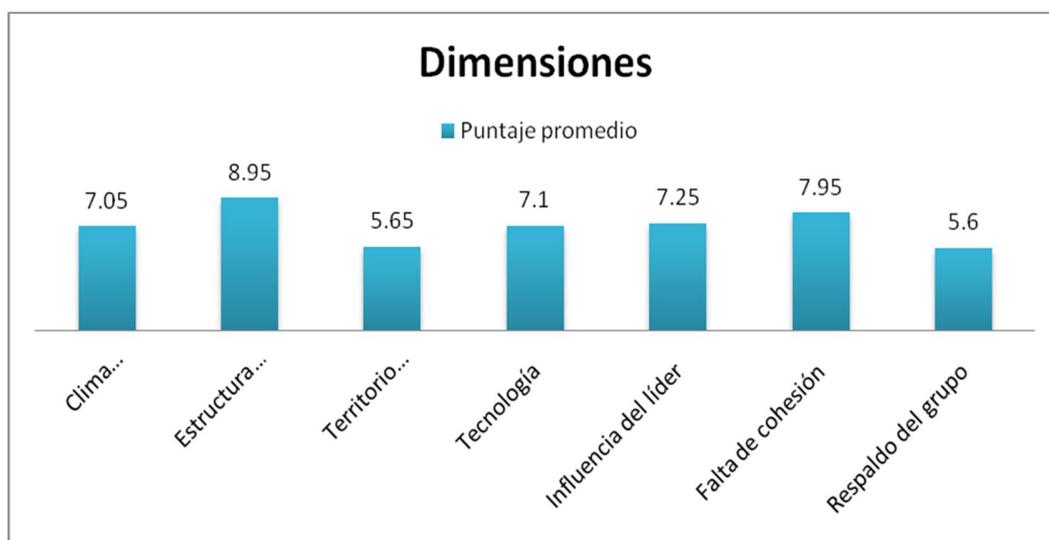
**Gráfica 2. Intensidad de los factores medidos por la escala “S”**



Fuente: Datos obtenidos luego de la aplicación de la Escala de Apreciación del Estrés a los empleados de ambas salas del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial

De este gráfico se desprende que el factor que lo que afecta de manera significativa a los colaboradores tanto en el pasado como en el presente es la relación del sujeto con el trabajo. Se sigue del contexto laboral, tanto en el pasado como en la actualidad. Y, finalmente, del trabajo en sí mismo, tanto en el pasado como en la actualidad. Se observa que todos los factores tuvieron mayor predominancia en el pasado que en la actualidad, lo cual indica la presencia de las malas relaciones o conflictos personales en los colaboradores no han sido sudas y siguen incomodando de manera significativa lo cual en su momento puede llegar a manifestar estrés.

**Gráfica 3. Dimensiones evaluadas por medio del Cuestionario de Estrés Organizacional**



Fuente: Datos ponderados por medio del Cuestionario de Estrés Organizacional aplicado en las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial

Como es notorio, la estructura organizacional es la dimensión que mayor peso tiene como fuente de estrés organizacional con un puntaje de 8.95, es normal pues las organizaciones están constituidas por personas con conflictos, intereses diferentes e individuales, por lo tanto son las personas las que están siendo generadoras de malas relaciones que impiden la estabilidad emocional dentro del espacio laboral, seguida de la falta de cohesión con 7.95 y luego de la influencia del líder con 7.25. El menor peso lo tiene el respaldo del grupo con 5.6, lo cual indica que el trabajo puede realizarse sin dependencia de otros o que los empleados no le atribuyen mayor peso valorativo a esta dimensión.

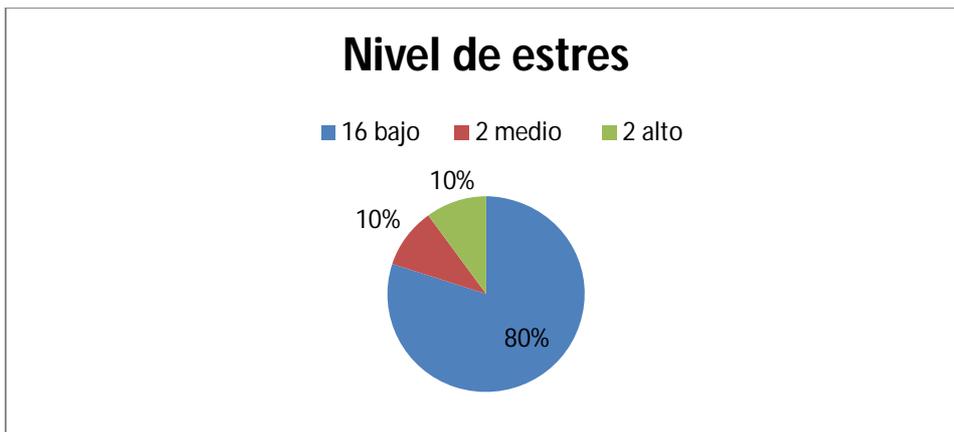
La estructura organizacional dada por la división formal en unidades de trabajo, lo cual localiza y centraliza la toma de decisiones y coordina las actividades parece ser la dimensión que causa en los colaboradores indicadores de malestar o inconformidad y que puede ser difícil de combatir pues la misma es rígida y establecida desde el inicio de las operaciones de la institución. Contra el afrontamiento de esta dimensión es importante resaltar que éstos pueden

sentirse impotentes ante esta circunstancia pues la dimensión estructural de la organización es lo que le da sentido y calidad al trabajo que los colaboradores realizan. Es decir, puede ser causa de especial afección, en cuanto a estrés se refiere, pues es difícil de combatir y erradicar y viene a causar sensación de estancamiento en el desarrollo de la satisfacción, sentido de identidad, pertenencia y colaboración con la entidad y puede provocar recelo de los colaboradores hacia la institución como fuente generadora no solo de satisfacción monetaria, pero especialmente de desarrollo personal y social.

La falta de cohesión, que viene a ser coherente con el factor III encontrado en el análisis cualitativo como el que se refiere a la relación del sujeto con el trabajo o las relaciones interpersonales, indica que no hay sentido de unidad hacia la institución o bien que no existe apego al desarrollo del trabajo en su relación con el mismo o con la interacción con otros empleados de la institución y es causa de interés pues la falta de sentido de enlace con y hacia el trabajo que se realiza viene a causar insatisfacción personal en el desarrollo personal de los colaboradores.

La influencia del líder en la institución parece ser, además, causa de conflictos entre los colaboradores de la institución y, aunque obtuvo un menor peso valorativo por parte de los mismos, indica que le prestan atención al desarrollo del liderazgo motivador, impulsador, que ofrezca garantías de innovación en el trabajo y de reconocimiento de lo que los empleados realizan para la institución y que permita en buena medida, al fortalecimiento de la autoestima, sentido de autorrealización y seguridad y valía para sí mismos y para los demás, con ello enriquecer el desarrollo psicosocial de los mismos.

**Gráfica 5. Nivel de estrés experimentado por el personal de ambas salas según el Test “Escalas de apreciación de estrés”**



Fuente: Datos obtenidos por medio del Test “Escalas de apreciación de estrés”- E.A.E., rangos de las puntuaciones de estrés en las literales A y P, como la cantidad por cada una de ellas.

En la gráfica anterior se puede apreciar los resultados con un enfoque cuantitativo obtenidos del Test “Escalas de apreciación de estrés”, aplicada a 20 empleados, puede notarse que 16 de ellos constituyen el 80% de la muestra, se encuentran en el rango menor a 27 lo que significa un estrés existente pero oculto o ausencia del mismo, 2 empleados que constituye el 10% de la muestra, con una puntuación menor a 57, indica la media en los estándares de estrés, y 2 empleados que representa al 10% de la muestra, con una puntuación mayor a 61 que significa que presentan un problema severo de estrés, esto puede ser consecuencia de otros factores ambientales no descritos por no ser evaluados por la escala aplicada.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- Según la hipótesis planteada los trabajadores de las salas segunda y sexta no están experimentando ningún tipo de estrés, por lo tanto, no existe ninguna causa generadora del mismo dentro del ámbito laboral; sin embargo, se ha encontrado que las relaciones interpersonales están siendo sujeto de malestar en los colaboradores, si no existe un manejo apropiado de las mismas puede generar condiciones que propicien el estrés en sí.
- La ausencia de estrés dentro de los colaboradores de las salas segunda y sexta del Organismo Judicial permite que el trabajador no se vea afectado en su rendimiento laboral.
- Luego de aplicar la escala de apreciación del estrés, se puede afirmar que los colaboradores no están siendo víctimas de ningún nivel de estrés a nivel organizacional.
- Se determinó que son las relaciones interpersonales que se dan dentro de la institución las que generan conflicto entre los colaboradores, éstas pueden afectar la salud integral y repercutir posteriormente en el desempeño laboral.
- La ausencia de programas de atención inmediata de conflictos internos en los colaboradores hace que existan conflictos no resueltos los cuales siguen repercutiendo en el sujeto, esto se evidencia en los resultados de la escala de apreciación del estrés.

## 4.2 Recomendaciones

- Que la institución sea un ente generador de un bienestar integral a hacia sus colaboradores abordando de manera estratégica a través de talleres y programas en los cuales se propicie y mejore las relaciones interpersonales dentro de la institución estimulando de esta manera a su personal a propiciar un ambiente agradable y sano para un mejor desarrollo de sus labores.
- Dado a que no es la sobre carga laboral la que afecta a los colaboradores sino sus relaciones interpersonales tanto actuales como pasadas, es importante que la persona tome conciencia de ello y sea asistido por un profesional así de esta manera sanar rencillas pasadas y manejando situaciones que pudiesen dar el presente y el futuro problemas.
- Es importante seguir manejando las mismas estrategias a nivel organizacional, evitando de esta manera, la posibilidad de que el personal en un futuro experimente algún tipo de estrés en el ámbito laboral.
- Es importante que el personal tome conciencia a nivel personal de la relación sociolaboral que está reproduciendo y que en algún momento pueda hacerle negativo a la misma persona.
- Los problemas siempre existirán y estos pueden ser transformadores si se toman en cuenta para el propio crecimiento personal; por ello es importante que a nivel organizacional se fomenten estrategias para el manejo de los diferentes conflictos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, I.; G, Pérez. Programa para manejo de estrés laboral dirigido al personal de call center de la empresa de telecomunicación CLARO. Escuela de Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 2010. Pp. 55
- Ausfelder, T. y Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones. Barcelona, España. Editorial Océano. 2001. Pp. 160
- Blanco, G. El Estrés en el ámbito laboral: Concepto características y técnicas. Concepto y características del estrés 1era. Edición. Editorial Unión Sindical Obrera. España. 2005. Pp. 33.
- Buendía Vidal, J. y F. Ramos. Empleo, estrés y salud. Efectos del estrés. Madrid, España. Editorial Pirámide. 2001. Pp. 220
- Canizales, M. Incidencias legales del estrés como una enfermedad laboral detectada en las ventanillas de servicio al contribuyen te de la superintendencia de administración Tributaria. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 2011. Pp. 101
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Guía para la prevención de Riesgos Laborales. Estrés laboral. Consuldis, S.A. España. 2009. Pp. 36
- Fernández, J. y Mielgo, M. Escalas de Apreciación de Estrés. TEA ediciones. España. 2006. Pp.16
- Gándara Martin, J. J. d. I. Estrés y trabajo:. El síndrome de burnout. Madrid, España. 2006. Pp.16
- González, J. Incidencia de un programa de capacitación en la disminución de los niveles de estrés en los receptores pagadores de una institución bancaria. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2006. Pp. 62
- Hindle, Tim. El estrés bajo mínimos. Biblioteca esencial del Ejecutivo. Editorial Grijalbo. Barcelona España. 11998. Pp. 72
- Martínez Selva, José María. Estrés Laboral. Guía para empresarios y empleados. Pretince hall. Madrid, España. 2004. Pp. 222

Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Manejo de estrés. Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, departamento de Psicología, CESO. Ediciones Uniandes. 2007. Pp. 104

Maulhardt, G. Eficacia del Programa Anti-estrés laboral (ANESTLA) en personal administrativo. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2007. Pp. 81

Melgosa, Julián. Sin estrés. Madrid, España. Editorial Safeliz. Segunda edición. 1995. Pp. 185

Montero, G. Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis Inédita Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú. 2010. Pp. 97

Peiró, José M. Estrés y procesos cognitivos. Fases del estrés. Madrid. Ediciones pirámide. 1999. Pp. 141

Peiró, J. M. y A, Salvador. Estrés. Control del estrés laboral. Madrid, España. Editorial Eudema. 1993. Pp. 337

Ramírez, M. Factores psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral. Escuela de Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2010. Pp. 49

Robbins, S. y Decenzo, D. Fundamentos de Administración. Tercera Edición. Prentice Hall. México. 2002. Pp. 319

Rodríguez, R., Roque, Y., Molerio, O. 2013. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista Internacional de Psicología, Volumen 3. Número 1. Enero-marzo. 2013.

Román, J.; et.al. Manual Ibermutuamur. Cómo combatir el estrés laboral. Ibermutuamur. España. Editorial y Producción Arteanima, S.L. 2008. Pp. 232

### **Fuentes Consultadas**

ABC.es. Economía. El estrés, la epidemia laboral del futuro. Consultado el 16 de abril de 2013. p. 1

Giménez, J. Estrés crónico. Síntomas del estrés crónico. [royectosalutia.com/estres/estres-cronico.html](http://royectosalutia.com/estres/estres-cronico.html). Consultado el 29 de julio de 2013. 2013. Pp.1

Vialfa, C. Las 3 fases del estrés. [salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres](http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres). Consultado el 15 junio de 2013. 2013. Pp.1

# **ANEXO**

## PROTOCOLO DE OBSERVACIÓN

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Estado civil: \_\_\_\_\_ Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_  
Horario de trabajo: \_\_\_\_\_ Días que labora: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_  
Otro empleo: 1.Si 2.No Horario: \_\_\_\_\_  
Ocupación de la pareja: \_\_\_\_\_ Tiene hijos: 1.Si 2. No  
Cuántos: \_\_\_\_\_

**Instrucciones: marcar con una "X" si la situación enunciada aplica.**

### 1. Entorno físico/ ergonomía

- No existe una buena iluminación
- El espacio es reducido e inadecuado para la realización de su trabajo
- Hay ruidos o constante interrupción
- No hay buena ventilación del lugar o se perciben malos olores
- La posición es inadecuada el mobiliario no es el adecuado

### 2. Autonomía personal:

- El trabajador no puede elegir el orden de las operaciones o acciones de sus actividades diarias
- El trabajador no puede decidir cuándo hacer una pausa o ausentarse brevemente del trabajo
- El trabajo exige trabajar muy de prisa

### 3. Participación o control

- El trabajador no participa en la asignación de tareas y puede elegir el método de trabajo
- No existe un sistema que permita discutir los problemas relacionados con el trabajo
- El ritmo de trabajo viene impuesto por (el proceso, atención al público, etc.).
- El trabajador no es informado constantemente de la calidad de trabajo que realiza

#### **4. Demandas de la tarea y calidad de trabajo**

- El trabajador tiene que mantener una intensa concentración durante más de la mitad del tiempo de su horario de trabajo.
- Hay un fuerte desequilibrio en la carga de distribución de su trabajo.
- El trabajo obliga a mantener un fuerte control emocional
- El trabajo implica mucha responsabilidad
- El trabajador no puede levantar la vista de su trabajo.

#### **5. Contenido del trabajo**

- El trabajo no permite aplicar los conocimientos ni aprender cosas nuevas
- Las tareas que se realizan son rutinarias y sin entidad propia
- Las tareas no permiten tener iniciativa

#### **6. Roles, funciones y responsabilidades**

- Las funciones de cada puesto no están definidas
- El trabajador no está informado de los objetivos y la forma de realizar el trabajo

#### **7. Entorno social**

- La tarea no permite la comunicación con otras personas
- Los conflictos entre el personal son frecuentes y se manifiestan de forma clara
- Es muy difícil conseguir ayuda de los compañeros de trabajo cuando se necesita
- Es muy difícil conseguir ayuda de los jefes inmediatos cuando se necesita

#### **8. Perspectivas del futuro**

- No existen posibilidades de promoción o desarrollo profesional.

## 9. Formación e información

- El trabajador no dispone de los medios necesarios para realizar su trabajo
- El acceso a la información resulta difícil para cualquier trabajador

## 10. Turnos trabajo

- El trabajo nocturno exige un nivel de atención elevado
- Los trabajadores no participan en la elaboración de los horarios o turnos de trabajo.

Para la obtención del punteo:

Cada marca con "X" indica 1 punto sumar el punteo total.

NIVEL	PUNTEO
Nivel de estrés alto	25-32
Nivel de estrés medio	15-24
Nivel de estrés bajo	1-15

### Observaciones:

- Además de observar el trabajo también será necesario la entrevista al trabajador sobre las distintas cuestiones que plantea el presente protocolo de observación.
- Un solo ítem marcado en cualquiera de los apartados puede indicar una posible situación de riesgo de sufrir estrés laboral.
- La probabilidad de que exista riesgo de estrés laboral será mayor mientras mayor sea el punteo obtenido.

## Cuestionario de Estrés Organizacional

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Estado civil: \_\_\_\_\_ Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_  
Horario de trabajo: \_\_\_\_\_ Días que labora: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_  
Otro empleo: 1.Si 2.No Horario: \_\_\_\_\_  
Ocupación de la pareja: \_\_\_\_\_ Tiene hijos: 1.Si 2. No  
Cuántos: \_\_\_\_\_

### ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

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

- Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés? ( )
2. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? ( )
3. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? ( )
4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? ( )
5. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa? ( )
6. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? ( )
7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore ( )

estrechamente me causa estrés?

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

9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés? ( )

10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? ( )

11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? ( )

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

13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? ( )

14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa? ( )

15. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? ( )

16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés? ( )

17. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? ( )

18. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? ( )

19. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las ( )

injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?

( )

20. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?

( )

21. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?

( )

22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?

( )

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

( )

24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?

( )

25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

## **CAPACITACIÓN DEL MANEJO DE ESTRÉS**

### **DIRIGIDO A:**

Personal de las salas segunda y sexta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo que labora en las actividades profesionales del ámbito legal y que como consecuencia de su entorno, medio ambiente y actividades están sujetos a sufrir estrés laboral que perciben que su salud, rendimiento y desarrollo profesional se ven afectados por tal causa.

### **OBJETIVOS:**

Dar a conocer a los participantes los aspectos más relevantes en cuanto al estrés laboral, sus causas, efectos y la forma de tomar el control de la situación al encontrarse frente a fuentes generadoras o situaciones de estrés laboral.

Proponer diversas alternativas para mejorar la calidad de vida y su desarrollo profesional evitando así los trastornos de salud que el estrés laboral les pudiera causar.

Generar un cambio de actitud al enfrentar los problemas laborales que se les presentan a los trabajadores de la institución, por medio de la revisión de las situaciones generadas en el trabajo que éstos realizan.

### **DESCRIPCIÓN:**

Se revisarán las causas, efectos y recomendaciones para el control y el manejo del estrés laboral. Se identificarán los conocimientos personales acerca del estrés laboral, identificando la susceptibilidad al estrés y sus efectos proponiendo formas adecuadas de adaptarse al mismo, tolerándolo y resistiéndolo.

Se presentarán diversas alternativas para el control y manejo del estrés, proponiendo planes de acción inmediata, acorde a las posibilidades personales y campo profesional.

## **CONTENIDO TEMÁTICO:**

### 1. El problema del estrés laboral

Aquí se presentarán las definiciones relativas al estrés laboral, fuentes generadoras de estrés, mecanismos de respuesta, factores externos e internos que generan estrés laboral, manejo del estrés y capacidad de respuesta ante el estrés.

### 2. Evaluación personal

Presenta a los participantes el grado de estrés actual en su trabajo por medio de la aplicación de un test personal (previa a la capacitación) por medio del cual se mostrarán los hallazgos, la evaluación y la retroalimentación.

### 3. Medio ambiente y trabajo

Se orientará acerca de los factores críticos, el compromiso, control y retos ante el estrés laboral, calidad y estilo de vida, estrés laboral y agotamiento profesional y formas de mejorar el autocontrol.

### 4. Herramientas de control y manejo del estrés laboral

Se ofrecerá orientación sobre herramientas de control, relajación muscular y mental, respiración y ejercicio, alimentación, emociones, tiempo libre y auto superación.

### 5. Tips y planes de acción

Tips, recomendaciones, dónde y cómo buscar ayuda, practicando buenos hábitos y elaboración de un plan de acción.

### 6. Conclusiones

Presentación de los resultados del taller, lluvia de ideas, plática intergrupala y conclusiones acerca de los hallazgos del estrés laboral.

**DURACIÓN:**

3 horas de trabajo – 30% teoría y 70% aplicación.

**INVERSIÓN:**

No tiene ningún costo

**INCLUYE:**

Carpeta con el contenido de la capacitación por participante.  
Diploma de participación en la capacitación.  
Material para prácticas y ejercicios.  
Refacción

**NOTAS:**

La capacitación se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la institución en las fechas y horarios más convenientes para su realización.