



Universidad de San Carlos de Guatemala

Departamento de Estudios de Postgrado

Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestría en Gestión Humana y Organizacional.

**ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE COBROS DE
UNA ENTIDAD BANCARIA EN GUATEMALA**

Gloria Guadalupe Bojorquez Velasquez

Guatemala de la Asunción, Noviembre 2022.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Maestro José Mariano González Barrios

Docentes titulares

Cc. Archivo

CODIPs. 1472-2022

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

28 de octubre de 2022

Licenciado (a)

Gloria Guadalupe Bojorquez Velasquez

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO QUINTO** del **Acta CUARENTA Y CINCO - DOS MIL VEINTIDÓS (45-2022)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 30 de septiembre de 2022, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO QUINTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Estrés laboral en trabajadores del departamento de cobros de una entidad bancaria en Guatemala”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por:

Gloria Guadalupe Bojorquez Velasquez

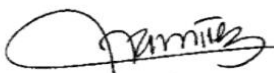
Registro Académico: **201990635**

CUI: **2221550350101**

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 165-2022

Guatemala 27 de octubre de 2022

**Autorización para impresión trabajo de graduación
Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra. Cohorte**

Licenciado (a)
BOJORQUEZ VELASQUEZ GLORIA GUADALUPE
Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto SÉPTIMO del ACTA No. CADEP-Ps-17-2022 de fecha veintidós de septiembre del dos mil veintidós: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Guillén para que presente el informe de la Maestra Astrid Ríos y Maestro Luis Alvarado quienes supervisaron los trabajos de graduación, ambos docentes responsables del curso de Tutor de Investigación, con los trabajos finales de los maestrandos de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA** 1) Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título **“Estrés laboral en trabajadores del departamento de cobros de una entidad bancaria en Guatemala “**

“¡D Y ENSEÑAD A TODOS!”



Maestro Ronald Amilcar Solis
Director Departamento de Postgrados
Escuela de Ciencias Psicológicas

c.c. archivo
Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 12 de noviembre de 2021

Maestro
Ronald Solís Zea
Director
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE**, al trabajo de graduación de la estudiante Gloria Guadalupe Bojorquez Velasquez, previo a optar al grado de Maestra en Gestión Humana y Organizacional, el cual revisé después que recibió la asesoría correspondiente.

El trabajo de graduación lleva por título "Estrés laboral en trabajadores del departamento de cobros de una entidad bancaria en Guatemala".

Atentamente,

(f.)



M. A. Miguel Alfredo Guillén Barillas
Colegiado No. 8,014

Autor Proyecto de graduación Gloria Guadalupe Bojorquez Velasquez, Licenciada en
Psicología Clínica, colegiado 10,160.

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo 1	2
Generalidades	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Justificación.....	4
1.3 Alcances y límites	5
1.4 Objetivos de la investigación	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.5 Definición de variables.....	5
Capítulo 2	7
Fundamentación Teórica	7
2.1 Salud mental en condiciones de trabajo	7
2.2 Estrés	15
2.3 Biología del estrés	21
2.4 Estrés laboral	22
2.5 Liderazgo frente a estrés laboral	26
2.6 Afrontamiento al de estrés.....	29
2.7 Compromiso y responsabilidad social de las organizaciones frente al estrés	33
Capítulo 3	41
Marco metodológico.....	41
3.1 Diseño de la investigación	41
3.1.1 Sujetos.....	41
3.1.2 Técnicas e instrumentos	44
3.1.3 Procedimiento de la investigación	46
Referencias	47

Introducción

El presente trabajo refleja la importancia teórica y práctica sobre la intervención en la situación de estrés laboral, factor que adversa la dinámica de trabajo de cada persona. Inicialmente se trabaja un conjunto teórico, con la información de diversos autores que se plantean interrogantes sobre la situación del estrés laboral y cómo intervenir ante el mismo. El profesionalismo de la gestión humana, según Montoya Agudelo (2015, p. 166), juega un papel importante en la salud mental de los trabajadores. En el caso del departamento de cobros de la entidad bancaria en la que se llevará a cabo la investigación, la gestión humana deberá priorizar los procesos administrativos, tales como evaluación del desempeño, selección del personal, clima organizacional, desarrollo organizacional y cultura organizacional, entre otros. El entorno social juega un papel importante en la condición del estrés constante en que se encuentran las personas y con la globalización aumenta tal problemática en los entornos laborales (Archila Toledo, 2018, p. 37).

El contexto laboral y sus diversos factores exponen la condición diaria del trabajador dentro de su área de trabajo. Con el objetivo de evaluar los niveles de estrés en los trabajadores es importante que el área de recursos humanos, específicamente capacitación, brinde temas que contribuyan a su buen manejo. Sería útil poder evaluar aspectos como la salud ocupacional y enfatizar en temas de la psique para comprender que el trabajador es un individuo dentro y fuera del ambiente laboral y que por consiguiente las situaciones externas afectan su proactividad (Rivas Lujerio, 2019, p. 244). Se puede evidenciar que en las organizaciones no existe una alta experiencia en estos temas, dado que los intereses sobre la persona y la psicología han sido poco desarrollados a lo largo de la historia. A nivel de gestión humana y psicología industrial, el tema del estrés laboral es importante para el desarrollo de la productividad organizacional (Vélez, 2017, p. 192).

Lazarus y Folkman (1984, p. 39), indica que existe una relación estrecha del individuo con su entorno social, por lo que las estimulaciones serán constantes. Esto mismo conduce a reconocer que los factores ambientales dentro y fuera del área laboral, afectarán en la dinámica conductual, cognitiva y emocional del trabajador; por tanto, el estrés laboral se debe a diferentes factores externos que son ajenos al trabajo pero que, al ser un espacio de interacción constante, termina como factor desencadenante del área laboral.

El presente tema podría convertirse en un punto de interés para la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos de Guatemala, particularmente para la Especialización de Psicología Industrial y a su vez para la Maestría en Gestión Humana y Organizacional, dada la relevancia y constancia del tema. Según Pineda Araujo y Santa Luz Santos (2019, p. 16), la condición social de la población guatemalteca que está sujeta a la variante de empleabilidad, donde existen muchos empleos no dignos a nivel salarial, con carga de funciones, tiempos extras y situaciones de precariedad, son factores que contribuyen a que los niveles de estrés se incrementen. Dichos autores también señalan que lo antes mencionado, ha sido la causa de escenarios de delincuencia, desigualdad, empleo informal, violencia intrafamiliar y adicciones, entre otros. Se busca visibilizar la problemática de la salud mental (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2015, pp. 1 – 6), ya que en Guatemala ha sido dificultoso describir la condición de la misma en el ámbito laboral, dado que es un sistema que insiste en trabajar otros factores donde se desvincula al individuo y su humanización. Históricamente este proceso no se ha facilitado porque existe evidencia de corrupción y desinterés por la población, en quienes ocupan cargos de liderazgo (Morales de la Cruz, 2017, p. 10).

Por tanto, dentro de esta investigación se analiza toda la condición de factores que estimulan el estrés laboral, las adversidades generadas de por medio y las estrategias de intervención donde se promueva una mejor dinámica laboral para los trabajadores. La dinámica de la responsabilidad social empresarial (Cajiga Calderon, s. f.), demanda a los empleadores a darse cuenta de estas circunstancias negativas sobre los sujetos. Mientras que al personal se le demanda dar a conocer los malestares que sienta para promover un mejor ambiente de trabajo.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

Cuando se habla de estrés laboral se puede percibir como algo complejo y es natural que se considere perjudicial para la salud de quien lo padece. Actualmente a los empleados que conforman las organizaciones les puede afectar en gran medida, ya que conciben su entorno laboral como peligroso y poco estable para ejercer sus funciones asignadas. Lamentablemente en Guatemala existe la problemática que en varias empresas no se le brinda

el interés necesario y no se visualiza la magnitud de las consecuencias negativas que podrían afectar a la organización. El estrés laboral es un tema que ha pasado desapercibido por los ejecutivos, que de seguir así, las consecuencias repercutirán en ambientes de trabajo hostiles. Es importante concientizar a los líderes sobre los efectos nocivos que puede ocasionar en la salud de los colaboradores, su mal abordaje (Escobar de León, 2015, p. 25).

Como parte del proceso de gestión humana y debido a la situación de salud mental que pueden vivir los trabajadores, se encuentra el concepto de estrés laboral, conocido a nivel internacional como *burnout* (Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Serrato y Suárez Campos, 2006, p. 305). La definición de Forbes Álvarez (2011, p. 1), indica que “El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes tales como: emocionales, interpersonales y profesionales relacionados con el trabajo”.

Existen diferentes formas de asistencia directa y de intervención frente a la condición de la salud ocupacional. Las más conocidas dentro de la psicología industrial son las capacitaciones (Aamodt, 2010, p. 293). Las mismas se definen como la formulación, diseño, ejecución y retroalimentación de temas y a su vez construyen diversas posibilidades para generar ideas y contrarrestar el estrés laboral.

De manera empírica se deduce que, para una buena construcción de trabajo en equipo y alcance de objetivos preestablecidos, se requiere que el colaborador se encuentre en una condición laboral estable (Mayordomo Rodríguez, 2013, p. 14). Se pretende generar evaluaciones sobre la condición de salud física y mental en la dinámica laboral, como también de valorar la carga de trabajo y funciones del puesto, entre otras características. Normalmente el estrés también se puede percibir en otras situaciones externas del área laboral. A pesar de que no se puede confirmar que esta condición de estrés es generada por la dinámica organizacional, en algunas ocasiones sí puede ser el área laboral la que provoque estrés en el individuo. Naranjo Pereira (2009, p. 171), expresa lo siguiente:

El estrés ha sido tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y

angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales.

Se requiere de inversión completa de tiempo en las organizaciones para trabajar en programas de intervención de estrés laboral. Por lo que la psicología industrial se ve en un desafío constante al priorizar este tipo de situaciones. Es importante poner atención al bienestar humano a nivel biopsicosocial, sin que se incurra en pérdida de recursos significativos a la empresa (Delgado Cayax, 2019, p. 55). Derivado de esta situación se construyen las siguientes preguntas: (1) ¿Qué importancia tiene para los colaboradores y la empresa la inversión de recursos para generar programas contra el estrés laboral? (2) ¿Qué acciones deben de implementarse como estrategia de intervención? (3) ¿Qué indicadores permitirían evaluar la reducción del estrés laboral? y (4) ¿Qué indicadores se deben tener para evaluar la condición del estrés laboral dentro de la organización?, entre otros cuestionamientos.

1.2 Justificación

Será funcional analizar los factores sociales que limitan al colaborador a tener un buen rendimiento ante el estrés laboral que constantemente pueda enfrentar. Con base a ello se podrá comprender y generar espacios de formación sobre lo que representa el estrés laboral y como se ve reflejado a nivel social (Archila Toledo, 2018, p. 70). Para ello se deben crear grupos control que sirvan como prueba piloto para generar ideas sobre cómo manejar las consecuencias del mal manejo del estrés (Elera López y Gálvez Páucar, 2016, p. 25). La atención deberá ser enfocada en un grupo que cumpla con determinadas características para ser parte de una muestra estadística. Se pretende que a través de este control se perciban cualidades y descripciones claras sobre aspectos psicosociales y crear herramientas específicas para manejar el estrés en el área laboral.

Este aporte de investigación funcionará como réplica de metodologías en otras instituciones que cumplen con los mismos requisitos de gestión del capital humano. Adicionalmente le será útil a la Universidad San Carlos de Guatemala, con mayor atención a la Escuela de Ciencias Psicológicas, dado que el estudiante tiende a buscar información variada para ampliar el contenido de otras investigaciones. A nivel social, se favorecerá de manera directa a los trabajadores, quienes se relacionan entre sí en el área laboral y que con

discusiones y tensiones innecesarias hacen que la productividad no se cumpla cuándo estas ya fueron establecidas por medio de políticas internas (Lazarus y Folkman, 1986, p. 12).

1.3 Alcances y límites

La presente investigación tendrá como base un modelo cualitativo descriptivo y se llevará a cabo en una entidad bancaria en la Ciudad de Guatemala. La muestra estará formada por 40 empleados que pertenecen al área de cobros de la institución. El presente trabajo se construyó durante el transcurso de 12 meses, el cual inició en el mes de mayo 2020 y culminó en septiembre del 2021. Las limitaciones pueden surgir por el desconocimiento de la población sobre el concepto de estrés laboral. Tema que ha sido relativamente nuevo para varias organizaciones según políticas y procedimientos internos. Refieren que la atención al cliente interno es escasa y en consecuencia se refleja en aspectos negativos como la baja productividad, alto índices de rotación, insatisfacción laboral, nula calidad de vida y poca percepción de salario emocional.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Realizar un programa antiestrés para los trabajadores pertenecientes al departamento de cobros de una entidad bancaria.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés existentes en los trabajadores pertenecientes al departamento de cobros en una entidad bancaria.
- Generar estrategias que regulen las condiciones de estrés existentes en los trabajadores pertenecientes al departamento de cobros en una entidad bancaria.
- Elaborar una guía de actividades que promuevan el contrarrestar el estrés laboral con los empleados del departamento de cobros de una entidad bancaria.

1.5 Definición de variables

Conceptual

Estrés: Bajo la definición de Ivancevich Matteson (1985, p. 36), el estrés refiere a la respuesta adaptativa que el individuo manifiesta ante una situación que le condiciona sus funciones fisiológicas, cognitivas y conductuales, un estímulo externo que perjudica su condición humana. En pocas palabras, el estrés es un generador de sensaciones no agradables en el cuerpo de la persona, que afecta la psique y forma de interacción con el entorno. Esto

adaptado a la estructura organizacional se percibe como una adversidad al momento que el estrés afecta la dinámica laboral que constantemente se enfrenta la persona. Esta respuesta desadaptativa del estrés genera en el individuo niveles de descompensación y poca claridad en la toma de decisiones, el sujeto libera esta energía en las áreas personales más significativas. Un área tan importante como el trabajo genera conflicto y poco gestionamiento emocional.

Departamento de gestión de cobros de una agencia bancaria: dentro de este se encuentra un equipo de trabajo (departamento, área, división, equipo, entre otras formas de definirlo) llamado Gestión de Cobros. Este personal se encarga del contacto directo tanto con el cliente externo como interno para cancelar o bien la autorizar algún servicio que el cliente requiera según su capacidad y solvencia financiera. Se cuenta con diferentes tipos de servicios, tales como préstamos, fiduciarios, hipotecarios, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, préstamos personales, banca empresarial, créditos de consumo o bien empresariales, entre otros servicios y productos. Bajo la definición de Duque Oliva (2005, p. 64), servicio es comprendido como el trabajo, actividades y beneficios que provocan satisfacción a un consumidor. Por otro lado, el concepto de producto se define como aquello que se puede ofrecer al consumidor en un mercado para su uso, adquisición y consumo (Barrientos Lima, 2005, p, 6).

Operacional

Estrés laboral: El estrés dentro del trabajo será analizado bajo una línea cualitativa del discurso de la persona, con la oportunidad de brindar una serie de preguntas que conducen a la misma a verbalizar sobre la situación de estrés que pueda haber dentro del área laboral (Elera López y Gálvez Páucar, 2016, p. 9). Esto tendrá el propósito de proponer estrategias de intervención ante las condiciones de estrés que se puedan generar al verse en un formato de servicio al cliente. Estas estrategias encaminadas al desarrollo personal del colaborador permitirán ampliar las herramientas y conocer de qué se trata el estrés laboral. La dinámica de la entrevista se expresa como una forma de liberación de tensiones y explicar acontecimientos. Las oportunidades de comprensión y análisis del mismo generarán mejores dinámicas de afrontamiento. La evaluación de la situación psicológica del grupo con el que se trabajará permitirá conocer la situación real para desarrollar medios que puedan servir para la erradicación de tal situación. Que por motivos de confidencialidad y ejercicio ético no se

puede conocer el nombre; sin embargo, se utilizará al equipo de 40 integrantes que pertenecen a la misma.

Capítulo 2

Fundamentación Teórica

2.1 Salud mental en condiciones de trabajo

De acuerdo con Espinoza Ticse (2020, p. 96), en un estudio sobre factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés laboral, en el que participaron 58 colaboradores de un banco en Perú, determinó que existe relación directa en los factores sociales y laborales inadecuados. Define que los factores psicosociales negativos, repercuten en la aparición de emociones desagradables, que resultan en la incapacidad de satisfacer las demandas laborales. Dichos factores constituyen un riesgo para la salud del colaborador, tanto a nivel personal, como laboral y por consiguiente perjudican en el buen desarrollo de sus actividades.

Según un estudio realizado en el Hospital General Universitario de Alicante, con el tema Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios, Peydró Navarro (2015, p. 9), contó con la participación de 522 profesionales entre médicos y enfermeras. El objetivo de este estudio fue contar con un panorama más amplio del bienestar integral de los colaboradores de dicha institución. Los resultados arrojaron que el 3.63 % de colaboradores; es decir, 19 de 522 padecen de algún tipo de incomodidad en el trabajo o sufren de estrés laboral o *burnout*, como se conoce en inglés. Este estudio llama la atención, ya que según esta cifra el personal médico se encuentra en óptimas condiciones para ejercer su profesión. La cultura organizacional que se vive en dicho hospital refuerza al colaborador e incentiva con dinámicas que resultan potenciadoras e inspiradoras, la mayoría de los encuestados mencionaron sentir gratificación. Entre los aspectos que ayudaron para que refirieran sentir poco desgaste emocional están el poder brindar un excelente servicio, la vocación y el bienestar de sus pacientes (López, Aran Filippetti y Richaurd, 2014, p. 41). Hoy en día ha tomado mucha importancia la salud mental. Para contar con una salud y bienestar integral se debe tener conocimientos de las enfermedades que pueden causar una mala relación interpersonal con los compañeros de trabajo. La escasa gratificación por parte de directivos que lideran los mercados, la normalización de temas como la depresión, el mal manejo de las emociones, la poca inteligencia emocional, la ansiedad y hasta el mismo desempleo, son

temas principales que forman parte de las rutinas de varios empleados del sector público y privado.

Según resultados descubiertos por Rivas Lujerio (2019, p. 8), en un estudio sobre calidad de vida laboral y bienestar psicológico en el que participaron 237 docentes de una institución en Perú, él pudo determinar que el tema de salud mental afecta a todos sin excepción alguna. Este estudio de tipo descriptivo correlacional encontró diferencias significativas en menor rango entre la calidad de vida y bienestar psicológico del docente. En pocas palabras se puede deducir que independientemente del grado de satisfacción y vivencias positivas en el lugar de trabajo con los alumnos, así será el grado de satisfacción laboral. Por ende la calidad de vida que tendrá el docente será mejor. Lamentablemente existen instituciones que dan prioridad a llenar salones de alumnos y no intervienen en el desarrollo de cada docente. Se supone que las condiciones laborales con las que hoy cuentan, influencia en su mayoría la calidad de vida y bienestar psicológico.

Se contó con el estudio de Elera López y Gálvez Páucar (2016, p. 6), cuyo objetivo principal era descubrir el desempeño laboral y nivel de estrés en enfermeras que brindan cuidado en servicios críticos en el Hospital Almanzor, en el que participaron 96 enfermeras de género femenino. Se logró interpretar la relación entre el desempeño y el nivel de estrés en la muestra antes mencionada y descubrieron que el 100 % de las enfermeras cuentan con niveles bajos de estrés laboral. Por otro lado, la productividad laboral del 94 % se encuentra en excelentes condiciones. Un aspecto importante de este estudio es que en la encuesta refieren que sus excelentes condiciones se deben a las constantes capacitaciones con temas de manejo de estrés y manejo de pacientes críticos. Ellas resaltan la importancia que han tenido estas herramientas y las situaciones que enfrentan con cada paciente. Otro dato importante es que a mayor edad, menor será el rendimiento laboral, como también a mayor edad, el nivel de estrés tiende a bajar.

El estudio de salud mental y calidad de vida de Madrid Silva (2014, p. 1), realizado en Santiago de Chile, tuvo el objetivo de obtener datos exactos para prevenir y brindar herramientas en tema de salud mental y con los resultados obtenidos generar intervenciones preventivas en pro de los colaboradores. Así también promocionar la salud mental y brindar información de primera mano y con ella desarrollar más investigaciones. Es evidente que para fomentar mecanismos útiles que ayuden a las organizaciones a sobrellevar de mejor

manera el estrés, se debe tomar en cuenta cuáles son los factores a los cuales los empleados están sometidos.

Un estudio realizado por Hurtados Pardos (2017, p. 5), evaluó los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Cataluña. El autor demostró la relación entre factores de riesgo psicosocial y el bienestar psicológico a través de las propias experiencias de los catedráticos. A raíz de esto, diseñó un instrumento que mide los factores de riesgo psicosocial que determinó que los síntomas psicológicos y el nivel de salud mental positiva, fueron generados a través de factores como demografía, salud y estilos de vida. Se resaltaron aspectos que también tienen relación como los ambientes familiares, factores personales, emocionales, psicosociales y vida laboral; sin embargo, aunque se conoce que esos factores tienen relación, el estudio no lo confirma (Hurtados Pardos, 2017, p. 15).

Otro factor relevante es el nivel de estrés crónico que se determinó en un estudio en el que participó personal médico. El estudio se llevó a cabo para conocer cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan el área laboral, en este caso, los hospitales. Con el fin de encontrar dichos factores, Cáceres Taco (2018, p. 1) determinó que existe correlación directa entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*, ya que sobresalió en los médicos residentes.

La investigación de Morales de la Cruz, (2017, p. 2), nació para encontrar la relación que existe entre el acoso laboral y la depresión en docentes. También explica que en muchos ambientes académicos existe cierto grado de acoso entre los miembros de los diferentes equipos de trabajos. En algunos casos el acoso puede llegar a ser severo y dar como resultado el abandono de labores sin justificación, despidos y alteraciones en la psique, entre otras.

El autor manifiesta que este problema radica debido a factores desiguales entre miembros del ambiente laboral. El acoso casi siempre tiene comportamientos agresivos, verbales y psicológicos con sus víctimas, ya que el acosador no ha podido culminar de forma exitosa distintos ambientes de su vida, tales como logros académicos, a nivel organizacional, personal y emocional, entre otros. Estos aspectos en algún momento pueden convertirse en comportamientos hostiles y de frustración (Morales de la Cruz, 2017, p. 2).

Siempre en la línea de conocer más sobre el estrés laboral Madrid Silva (2014, p. 66) conoció la importancia del estado de salud mental y el desempeño laboral de colaboradores

que conformaban una institución de servicio al cliente. Dicho estudio concluyó que los colaboradores deben de contar con ciertos aspectos favorables para proyectar un grado de satisfacción personal y así brindar un excelente servicio, tanto interno como externo en la funciones que realiza día a día . La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1950, p. 2) afirma que:

... salud mental es la capacidad de un individuo para establecer relaciones armoniosas con otros y para participar en modificaciones de su medio ambiente físico y social o de contribuir en ello de modo constructivo.

En Guatemala como en muchos países a nivel mundial, los temas relacionados con el estrés laboral son significativos e importantes para tomar en cuenta, ya que están a merced de todos en distintos ambientes. Un estudio llevado a cabo por Castillo Ruiz (2016, p. 79) pretendió encontrar relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. En dicho estudio surgieron características sociales y uno de los países que encabezaba esta problemática era México, con un 75 % de la población con padecimientos del síndrome.

La OMS declaró en el 2012 que el síndrome de *burnout* es el número uno de los incapacitantes laborales. Dentro de los factores que deben tomarse en cuenta para visualizar al ser humano como un ser integral, están los siguientes: (a) psicosocial, (b) laboral, (c) familiar y (d) emocional. También se debe hacer hincapié en las áreas de mayor problema; es decir, en el caso del síndrome de *burnout*, qué aspectos negativos le han afectado y por los cuales pueda mostrar índices de estrés, depresión, insatisfacción laboral y que muchas veces los tolera por temor a perder el trabajo (Castillo Ruiz, 2016, p. 63). Sin embargo, lo más importante para gozar de buena salud mental, es la experiencia de acontecimientos positivos en su vida.

Dentro de los objetivos de la presente investigación está conocer cuáles son los aspectos ligados a la salud mental y el rendimiento laboral. Paniagua Rodas (2019, p. 45), refiere que para mantener un buen equilibrio mental y gozar de una buena productividad, es necesario contar con un equilibrio físico, familiar, profesional y emocional. Una buena salud mental y un buen rendimiento laboral, van ligados a la inteligencia emocional, que como lo explican Martín y Boeck (2007, p. 10), es la toma de conocimiento de las propias emociones y conducirlas de tal forma que se cuente con una mejor calidad de vida. Así mismo refiere

que el reconocimiento, las relaciones interpersonales, la planificación, la organización, la puntualidad y la eficacia, también son elementos significativos del rendimiento laboral.

Actualmente se vive en un mundo globalizado que está en constante cambio, por ende las organizaciones deben de estar a la vanguardia de las actualizaciones para ser competitivas en el área laboral. Es por ello que implementan nuevas habilidades interpersonales y herramientas para el rendimiento y así asegurarse de los servicios que ofrecen (Alvarado Berluiz, 2015, p. 23). Algunas de estas habilidades se pueden lograr a través de la psicología positiva, que se conoce hoy en día como una corriente orientada a la salud, al bienestar integral, al crecimiento y la autorrealización personal (García-Alandete, 2014, p. 16). Estas ayudan a mejorar el clima organizacional, como también resultan inspiradoras para cualquier profesional.

Por otro lado Bazan Alfaro y Guillen Honorio (2020, p. 6), realizaron un estudio sobre gestión del estrés laboral para indagar sobre la productividad de los trabajadores del sector bancario a lo largo de diez años. A través del mismo se identificó que con programas de intervención psicológica, actividades motivacionales, técnicas de ergonomía y comunicación efectiva, los empleados contaron con óptimas condiciones para ejercer sus funciones con éxito. Se concluye que, la organización que cuente con las anteriores medidas asegurará bajos niveles de estrés laboral y aumentarán en gran medida la productividad de los empleados en entidades bancarias.

Las instituciones financieras han crecido a pasos agigantados. El área bancaria está enfocada 100 % en la productividad y la rentabilidad del negocio. Es por ello que las exigencias y demandas son mayores para los empleados que hacen posible el desarrollo de las mismas. El estrés laboral es un tema de interés para los empresarios y líderes de organizaciones que desean incrementar sus ganancias y con ello mantener a los trabajadores en ambientes agradables y factibles de trabajo. El autor concluyó que los trabajadores de las instituciones financieras están expuestos 100 % al estrés laboral, debido a que tienen como objetivo principal el cumplimiento de objetivos, metas semanales, mensuales y anuales. Esta situación exagera el equilibrio mental de los empleados, que impide el alcance exitoso de las mismas. Es por ello que los altos directivos de las organizaciones deben de estar al tanto de los deseos y necesidades de los empleados; es decir, cuáles son las aspiraciones, metas y

sueños trazados individualmente que toman sentido en las funciones que realizan día a día (Gómez Rincón, 2017, pp. 5-19).

El fin de esta investigación es brindar las herramientas necesarias para que las entidades bancarias tengan recursos tangibles como intangibles para el buen rendimiento de los colaboradores que la conforman. Tal como definieron Becerra, Cifuentes y Fuentes Gil (2020, pp. 12-58), es importante aprender a identificar signos y síntomas propios del estrés laboral que causan mayor impacto en los diferentes cargos laborales de la institución. A través del estudio que realizaron pudieron evidenciar que las instituciones, al tener un mejor manejo del estrés laboral, pueden contar con un margen de ganancia en rubros como el porcentaje de rotación, ausentismo, absentismo y desvinculaciones.

Gómez García, Suasnavas y Rodríguez (2018, p. 11), llevaron a cabo un estudio con 400 personas que ocupan el puesto de cajero en varias agencias bancarias de Ecuador. El estudio determinó que el 27 % de los evaluados se encontraron en niveles altos de estrés; es decir, *Burnout*. Así también bajo rendimiento y satisfacción laboral generados por un liderazgo de autoridad y tensión, que limitaron la eficacia en los trabajadores.

La poca autonomía en la realización de actividades hace que los colaboradores se sientan privados de su individualidad. Es recomendable que las instituciones le den más atención al bienestar integral de los empleados, ya que en muchas ocasiones se necesita trabajar la autoestima de los individuos. Las empresas que trabajan en conjunto con los colaboradores a afrontar el estrés y mantener un ambiente agradable en la organización, garantizarán el cumplimiento de metas individuales y por consiguiente las metas de la empresa. Es importante que los gastos y pérdidas a raíz de los estragos causados por el estrés se desborden si no se trata el problema. Debido a los altos índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, baja motivación y la incidencia de gastos médicos producto de padecimientos físicos y cognitivos de los trabajadores, sumarán grandes pasivos a la institución (Gómez García, Suasnavas y Rodríguez, 2018, pp. 15-16).

Por otro lado, los datos obtenidos por Santizo González (2014, pp. 40-41), en un estudio llevado a cabo en San Marcos, Guatemala, en una institución bancaria en la que participaron 40 empleados, encontró niveles intermedios de estrés laboral. Entre las causas estuvieron la presión en el trabajo, competitividad laboral, jornadas y la distancia del lugar de trabajo a las

residencias de los colaboradores. También el autor identificó que las técnicas y herramientas de relajación pueden ser útiles para contrarrestar los altos niveles de estrés laboral.

Es natural que se perciba a los empleados bancarios como personas estresadas y que brindan un mal servicio al cliente; sin embargo, la gravedad de la situación es más profunda de lo que parece, ya que el estrés laboral puede llegar a convertirse en estrés crónico, que pone en riesgo la salud personal y profesional del empleado. Los autores refieren que se han incrementado los estándares de servicio que van de la mano de estrictos controles de seguridad, ya que las entidades bancarias están reguladas según el país del cual procedan por la políticas de manejo de valores y por la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, además por las presiones del público en general que solicitan un servicio inmediato. Los procedimientos de no ser respetados pueden incurrir en despidos, implicaciones en fraudes a la institución e incluso ser sometidos a investigaciones legales. Peña y Valerio (2007, pp. 646-663), manifiestan la necesidad de realizar intervenciones a nivel individual, grupal e interpersonal y organizacional, esto con el fin de reducir efectos de despersonalización y agotamiento emocional para el buen desarrollo de los empleados y alcanzar los objetivos trazados por la institución.

Se postula que la inteligencia emocional en conjunto con la satisfacción laboral, va estrechamente ligada en el goce de los empleados; sin embargo, Velarde Verapinto (2020, p. 93) explica en una evaluación realizada a empleados bancarios que no existe relación entre el nivel de inteligencia emocional con la satisfacción laboral. Refiere que esto se debe a que la institución bancaria de la localidad entre varios de sus intereses está el cuidar de forma integral al empleado. Herramientas como cursos de aplicación constante, talleres para desarrollar habilidades sobre servicio al cliente y de la mano con las teorías de satisfacción, han hecho el clima y ambiente adecuado para los empleados. La autora infiere que la satisfacción de los empleados está más ligada con otros factores, tales como los valores organizacionales, necesidades que son indispensables para los líderes y el ambiente laboral.

Por otro lado Montero Armas (2021, p. 13) manifiesta la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de entidades bancarias. Según estableció, el estrés laboral tiene la capacidad de influir negativamente en el desempeño del personal y pudo identificar el nivel y los factores a los que se exponen los empleados en sus funciones diarias. Entre ellos menciona la falta de respeto por parte de los líderes, presión en relación a cómo rendir

informes y poca comprensión de la misión y metas. Él concluyó que los empleados de las entidades bancarias con menor estrés laboral tienden a contar con mayor desempeño. Con base a lo anterior se puede inferir la importancia de implementar medidas preventivas, el uso de talleres y cursos que desarrollen las habilidades de liderazgo en los puestos estratégicos.

El síndrome de *burnout* afecta en su mayoría a empleados que ejercen funciones de servicio; es decir, a terceros tales como los docentes, personal sanitario y servicio al cliente, entre otros. Es por ello que Villanueva Campos (2018, p. 5) quiso encontrar la relación entre el síndrome de *burnout* y la asertividad en empleados operativos del área de banca. Encontró que sí existe una relación entre el síndrome de *burnout* y la asertividad. Por lo regular las plazas operativas de servicio al cliente presentan niveles altos de pérdida de recursos emocionales, agotamiento; y cansancio emocional y físico en el trabajo. Resaltó la importancia de promover charlas y talleres informativos de concientización sobre la causa y efectos de este síndrome. También, la ejecución de grupos de apoyo para que entre los empleados se promueva las vivencias negativas como positivas. El contar con un equipo multidisciplinario de profesionales que favorezcan estrategias a mejorar sobre la salud mental como física del personal reducirá el riesgo de padecer el síndrome de *burnout*.

Así mismo Sueldo Carrazas (2020, p. 1) trató de encontrar las causas del síndrome de *burnout* específicamente en empleados del sector bancario. Los resultados obtenidos luego de una evaluación demostraron que contaban con un nivel medio del síndrome. Resaltó las características de agotamiento emocional, despersonalización, sentimiento de bajo logro, poco entusiasmo, frustración e insatisfacción y realización personal. Si se toma en cuenta que esos aspectos pudieran afectar a los colaboradores, valdría la pena dar seguimiento a todas las áreas de la institución para solventar las exigencias y equilibrar las condiciones y funciones designadas a cada colaborador. Así también poner en marcha un programa de salud integral que permita mejorar la dinámica y las habilidades del empleado bancario.

Es importante mencionar que las áreas que componen un banco no tendrán el mismo nivel de estrés de otras que se dedique únicamente a la atención al cliente o a cobros por vía telefónica. Según Balladares Mendez y Vergara Cabrera (2017, pp. 80-81) con base a un estudio realizado encontraron que factores como la influencia del líder de equipo, la tecnología y la estructura organizacional si no son efectivamente desarrollados, tienden a ser motivo de estrés. Los autores también refieren que el nivel de estrés del área de atención al

cliente por teléfono exacerba el equilibrio mental de los empleados, debido a que no solo las metas son altas sino el tiempo de cumplimiento es muy corto. Esta situación al mismo tiempo puede causar ausentismo, dolencias físicas, desórdenes emocionales y aspectos generales de riesgos laborales diarios. Varias de las recomendaciones de los autores fueron fomentar líneas de carrera, incentivos, talleres, cursos, capacitaciones, así como también implementar pausas activas entre horarios laborales para liberar la tensión del día.

Heras Rodríguez y Vasquez Vasquez (2018, p. 8) elaboraron una investigación con la finalidad de analizar el estrés laboral y la productividad en una institución bancaria para determinar qué es lo que realmente afecta la misma en los empleados. Ellos pudieron constatar que los colaboradores tienen un nivel alto de estrés laboral y las causas principales fueron temor a la pérdida del trabajo y evaluaciones constantes con resultados de baja productividad. Resaltaron también que la asignación de metas altas, evaluaciones por cumplimiento y sobre cargo de trabajo repercuten en mayor presión y bajo desempeño.

Villegas Cordova (2017, p. 1) manifiesta que la tecnología es un factor al que también hay que prestarle la debida atención, ya que refiere que con la velocidad a la que se está posicionando en las organizaciones, suman cierto grado de dificultad y estrés en los colaboradores. Manifestó que el estrés laboral y el clima de las organizaciones van de la mano; es decir, tienen relación directa pero también se relacionan con variables como sexo, edad, puesto de trabajo y que esto dependerá del afrontamiento del estrés del empleado. Los colaboradores son capaces de elegir un estilo de afrontamiento según la circunstancia. El estudio resaltó que las personas, como estrategia, se enfocan en sus emociones, ya que la tendencia de los empleados recae en el soporte de sus sentimientos, pensamientos y conductas para hacerle frente a la situación. Otro aspecto que el autor también menciona, es la utilización de la reinterpretación y el desarrollo positivo.

2.2 Estrés

El concepto de estrés es construido por Bruno Selye (1956, p. 5), quien lo refiere como la respuesta fisiológica del cuerpo humano. Se expresa en condiciones que están fuera del control del sujeto, tal como el ambiente o los factores psicosociales. Estos conducen al sujeto a sentirse de determinada manera y esto lo vincula a realizar acciones peligrosas. Así mismo Mendoza Terrones (2019, p. 36), refiere que el estrés es una respuesta adaptativa que el individuo muestra ante un estresor o estímulo externo. Manifiesta que empujan al sujeto a

respuestas físicas y cognitivas. El estrés no siempre es malo, todo ser humano en determinadas situaciones de la vida ha padecido esta situación. Expertos de la conducta humana señalan que contar con un nivel de estrés es sano y beneficioso; es decir, al individuo que se le encomienda una tarea, le generará cierto grado de estrés positivo que resultará en la culminación de la misma (Lazarus y Folkman, 1984, p. 48).

El estrés ayuda al ser humano a cuidarse a sí mismo de situaciones que pueden generarle determinado malestar. Cuando se encuentra mucho tiempo en situaciones de estrés, y está en constante estado de alarma, el organismo lo tomará como respuesta natural. El cuerpo humano reaccionará indistintamente según sea la indicación que cognitivamente perciba (Martín y Boeck, 2002, p. 77), si a nivel externo tiene una situación que le demande un estímulo, el cerebro preparará al cuerpo para la respuesta, lucha y huida. Es por ello que el sujeto debe de contar con herramientas adecuadas para el buen afrontamiento del estrés.

El cerebro al no contar con la respuesta que el estímulo demanda, solicita al cuerpo la preparación de una posible respuesta. Comportamientos altos de estrés dan como resultado desgaste de recursos innecesarios al sujeto. El estrés en niveles exacerbados traerá complicaciones negativas al sujeto, no solo cognitivas si no físicas. Existen varias definiciones para explicar la palabra estrés. Es importante tomar en cuenta las diferentes opiniones que varios autores postularon ante esta palabra. Para ello Lazarus y Folkman (1984, p. 23), refieren que existe una relación estrecha del individuo en cuestión y el estímulo que percibe desde su entorno. Los factores desencadenantes de peligro dan como resultado una respuesta del sujeto frente al estrés, que se le conoce como estrés transaccional. Esta teoría manifiesta que existe estrés si ambas partes involucradas generan una reacción que activen una respuesta. Es por ello que en la mayoría de los casos, algunos sujetos afectados no generan la misma respuesta que otros, según su historia, experiencias y características propias. Es importante mencionar que el estrés mal manejado puede llevar a enfermedades tanto fisiológicas como cognitivas. Algunos autores refieren que el estrés será una de las enfermedades que causará incapacidad en el año 2030 (Herrera Covarrubias, Coria Avila, Muñoz Zabaleta, Graillet Mora, Aranda Abreu, Rojas Durán, Hernández e Ismail, 2017, p. 3). El estrés no distingue profesión en específico, algunas carreras son más vulnerables al estrés que otras. Es más, son vulnerables debido a características peculiares.

Varios autores aportan que el estrés es una respuesta fisiológica, tal es el caso de Bruno Selye (1956, p. 78), que refiere que es la respuesta a cualquier estímulo al que el organismo se ve expuesto. Por lo tanto, se asegura que el estrés hace que el individuo busque su propia seguridad. Hace que cuente con la capacidad para salir de situaciones peligrosas o que pueden ser perjudiciales para su integridad. También desencadena la respuesta de huida; es decir, prepara al cuerpo ante situaciones límite. Por su parte Orlandini (1999, p. 135), comenta que el estrés es una respuesta natural del cuerpo ante condiciones extremas. Prepara al organismo con recursos físicos, mentales y conductuales para responder ante alguna situación que perturbe el equilibrio emocional del individuo. Los expertos explican que cierto nivel de estrés es necesario para ejercer correctamente las demandas diarias. Se perciben como polos opuestos que puntuando en uno de ellos reflejan poco control y gestión de los estímulos. El polo adecuado a lo esperado se le llama estrés, por el contrario, el polo insano para la salud del individuo se le conoce como distrés.

Orlandini (1999, pp. 58-70), manifiesta que el estrés actúa con un componente llamado estresor que varía según la experiencia del individuo. Según el ambiente en que se desarrolla así será el tipo de respuesta y los estímulos que este tenga a su alrededor. El estrés actuará dependiendo del ambiente y del momento que el individuo tenga y manifiesta que pueden ser cuatro momentos: (a) remotos, (b) recientes, (c) actuales y (d) futuros.

Para ampliar la información relativa a estos momentos, en el remoto se utiliza la teoría freudiana y explica que si el niño se desarrolla en un ambiente hostil, con progenitores inestables y comportamientos agresivos o bien permisivos, pueden afectar significativamente su psique y repercutirá en el tipo de estrés que maneje en la edad adulta. Los padres que sean opresivos, agresivos, hostiles, desinteresados, distantes y que desvaloricen al niño, marcarán cómo resuelvan los conflictos en la edad adulta. Así también se puede tomar en cuenta la dicotomía de la dinámica de los padres. Una crianza aprensiva versus una crianza permisiva, en donde el niño no sea tomado en cuenta y no se le da valor, también será un factor negativo en la resolución individual de conflictos. Por otro lado, el estresor reciente se marcará durante los dos últimos años del hecho. El estresor actual, como su nombre lo indica actuará únicamente en el momento presente, así mismo el estresor futuro será un acontecimiento que aún no existe, la mente del individuo será bombardeada por posibles catástrofes antes que se manifiesten (Orlandini, 1999, pp. 58-70).

Burchfield Jones (1979, p. 668) clasifica los momentos de estrés en muy breves, breves prolongados y crónicos. Según la cantidad de veces que el individuo repita una situación de molestia, o bien el estresor, se intensificará o disminuirá la respuesta ante la misma. En esta clasificación Orlandini (1999, p. 36), menciona dos estresores: únicos y múltiples. Los traumas se generarán por lo regular por un estresor único que determinará un antes y un después en la vida del individuo, por otro lado, los traumas múltiples son una cadena de estresores que se desarrollan luego de un primer trauma; es decir, son las consecuencias inevitables que tendrá una acción posterior a un evento traumático. Los estresores pueden ser de intensidad moderada, grave o excepcional. Orlandini también refiere que en la vida cotidiana el individuo puede llegar a sentir alguno de estos; sin embargo, todo dependerá que tan importante sea la situación, así será el valor que tendrá el estresor y que podría llegar a afectar o no al sujeto.

Según la clasificación de Alves Correa, Cirera Oswaldo y Carlos Giuliani (2013, p. 34), un estresor girará en torno al ambiente; es decir, el sujeto muestra cierto grado de estrés. A continuación se definen brevemente los factores físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales y psicosociales causantes de estrés.

Físicos

Si los agentes son físicos pueden ser mediante la humedad, exposición al sol, radiación, ruido, vibraciones y desastres naturales, entre otros. Estos pueden causar enfermedades como depresión por escasa luz y enfermedades de articulaciones por sobrecarga biomecánica.

Químicos

Los agentes de tipo químico producidos por un exceso o escaso consumo de proteínas, vitaminas y minerales que aportan al organismo estabilidad y energía para sobrellevar el día a día, como también el exceso de consumo de drogas o alcohol. En las organizaciones se toma en cuenta aspectos del entorno como el uso excesivo de aire acondicionado que repercute en el estrés oxidado, por exceso de oxígeno.

Fisiológicos

Los agentes de tipo fisiológico surgen en el individuo por la privación del sueño, hambre, encuentros sexuales, menstruación, parto, heridas, infecciones, complicaciones quirúrgicas, quemaduras e irritación en la piel, entre otros.

Intelectuales

A su vez, el estrés intelectual surge a medida que el sujeto se exige mentalmente ante situaciones como cálculos matemáticos, juegos de análisis, test psicométricos, lectura compleja o ajedrez. Este tipo de estrés puede desarrollar ansiedad, ira, fatiga o desarreglos viscerales como la hipertensión arterial.

Psicosociales

Los agentes de estrés psicosocial surgen en el entorno del sujeto; es decir, complicaciones interpersonales de pareja, trabajo, familia y amigos. Otro factor puede ser la pobreza, ya que el no contar con lo básico para suplir las necesidades exacerba los niveles de estrés. Adicionalmente trabajos aburridos y desinteresados desarrollarán conflictos sociales como la violencia, adicciones a sustancias, problemas mentales y accidentes.

Por otro lado, Delgado Cayax (2019, pp. 33) describe dos grandes factores que repercuten en el estrés laboral, los denomina, uno como orden macrosocial y el otro como orden microsocia. El primero actúa acorde a la cantidad de personas en la actual sociedad; es decir, el volumen de un país, la crisis económica, las exigencias sociales y el estatus social en el que se desarrolla. Por su parte el orden microsocia se reduce al sujeto como tal; es decir, los problemas a nivel interior con los que el sujeto lidia, tales como las relaciones de pareja, como se proyecta así mismo, las relaciones familiares, de amistad, duelos, etc.

En consideración a la realidad del estímulo la fuente del estresor puede ser real, representada o imaginaria, ya sea con un estímulo del ambiente, de una fuente externa al sujeto, por una representación como fotografías, videos o libros. Ahora bien, el estresor que puede provenir de la imaginación ya sea porque el individuo observó una serie de imágenes, parecido a una película de terror, puede despertar en el sujeto temor y recrear situaciones que no existen y su respuesta será tendiente a desestabilizarse (Delgado Cayax, 2019, p. 34).

Orlandini (1999, p. 90) coincide y postula la localización del estrés según la demanda, se divide de tres maneras: (1) exógenos, (2) endógenos e (3) intrapsíquicos. El primer estresor proviene del ambiente en el que el individuo se desarrolla, a este se le denomina exógeno. Por otro lado, el que tiene su raíz en el sujeto se le conoce como endógeno y el estresor que se origina en la mente del individuo se le conoce como intrapsíquico.

Todo ser humano en alguna oportunidad ha experimentado cierto grado de estrés que repercuta de forma positiva para la actividad que realice. A este estrés se le conoce como

estrés positivo (Archila Toledo, 2018, p. 56). En la vida del ser humano este experimenta ciertos niveles de estrés que aportan desarrollo a las actividades diarias. Por ejemplo, si se presenta un examen con resultados favorables, se tendrá una respuesta de estrés positivo. En el caso del estrés negativo, este proviene de todos los aspectos que se percibe que salieron mal. También se consideran los problemas con la pareja, el grupo primario de apoyo, problemas con la ley y problemas económicos, entre otros. Si el sujeto cuenta con mala alimentación, no favorecerá de forma positiva ya que está predispuesto, no solo psíquicamente, si no biológicamente (Morales de la Cruz, 2017, p. 20).

Se debe considerar que la combinación de ambos tipos de estrés resulta en un estrés antagónico; es decir, que uno compensa al otro. El sujeto puede estar expuesto a grandes estímulos negativos que le provocarán estrés en altos niveles. Este si es compensado con un buen clima laboral, un salario que satisfaga las necesidades individuales y familiares, las consecuencias nocivas para la salud serán poco graves. Al tener estímulos estresantes y por otro lado, la diátesis, que es la susceptibilidad o condición de un individuo para contraer determinada enfermedad, la tendencia a desmejorar la salud será mayor (Elera López y Gálvez Páucar, 2016, p. 43).

Lazarus y Folkman, (1984, p. 49) manifiestan que existen tres tipos de posibilidades frente al estrés. Las enfermedades por estrés resultan ser mixtas, endógenas o constitucionales. En el primer factor explica, que es el miedo a enfermarse y se genera a nivel interno; es decir, endógeno. En las enfermedades endógenas o constitucionales, el estresor no es relevante, ya que el individuo biológicamente cuenta con la tendencia a enfermarse, como es el caso de la esquizofrenia y la depresión.

Lazarus y Folkman (1984, p. 92) clasificaron al estrés en tres fases: (a) La fase de alarma, que es en la que el cuerpo se prepara para una posible amenaza, disponiéndolo a la lucha y huida, el cerebro envía señales a todo el organismo para responder ante el estímulo externo, (b) En la fase de resistencia, el cuerpo se mantiene en constante alerta hacia un posible estímulo externo, la característica de esta es que no regresa a su estado natural; es decir, está en una constante predisposición a que ocurra el supuesto peligro; sin embargo, este no se ejecuta, manteniendo al sujeto en alto grado de ansiedad latente y (c) la fase de agotamiento, que es parecida a la de la resistencia. En esta fase el sujeto se encuentra en un estado de estrés crónico y la respuesta negativa del cuerpo se traduce en trastornos

psicosomáticos tales como: cansancio, insomnio, descanso poco reconfortante, debilidad y angustia, entre otros.

2.3 Biología del estrés

El cerebro es el órgano principal y es el único que tiene total control de las respuestas fisiológicas que le sucedan al sujeto. El cerebro se encarga de brindar las respuestas a otros tejidos y al sistema nervioso para que estén en alarma frente a un estímulo. Este se encarga de aumentar la presión sanguínea, de accionar hormonas y sustancias que lo modifican para prepararse para cualquier estímulo externo (Orlandini, 1999, p. 109). Dentro de los aspectos fisiológicos que se activan a causa del estrés está la segregación de corticotropina, el centro vegetativo coordinador del estrés, sistema endocrino, sistema inmunitario, liberación de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), sistema simpático, médula suprarrenal, cambios en tejidos y órganos periféricos, entre otros.

La biología del ser humano está diseñada para cualquier tipo de demanda externa, como también de regular y controlar al mismo cuerpo ante situaciones demandantes, esto con la colaboración principal de la corticotropina y el locus coeruleus. La corticotropina se descubrió en 1955 y es un péptido que se localiza en el núcleo paraventricular del hipotálamo, es el principal en la coordinación de los componentes endocrinos, vegetativos, inmunitarios y conductuales de estrés. Los neurotransmisores que estimulan a la corticotropina son la noradrenalina, la serotonina, la acetilcolina y el neuropéptido; y al contrario de estos los inhibidores de la corticotropina es el cortisol y la benzodiacepina (Martínez Cordero, Montenegro González, Félix Restrepo, Rondón Herrera, Quintana e Iglesias Gamarra, 2010, p. 148).

La corticotropina es una hormona que actúa directamente en la hipófisis y determina la secreción de adrenocorticotropa y de la betaendorfina que ayuda a la estimulación directa de la glándula suprarrenal y provoca la secreción del cortisol. La corticotropina es liberada por el locus coeruleus que provoca la liberación de la adrenalina y la noradrenalina. La corticotropina actúa de forma directa en la respuesta del sistema nervioso y ocasiona conductas de: (a) alerta, (b) ansiedad, (c) agresividad, (d) anorexia y (e) disminución del deseo sexual (Barrios Esteban y Herrera Escobar, 2019, p. 17).

El cerebro es la base de las emociones, la base de las respuestas del cuerpo ante situaciones de peligro, es la matriz que rige al cuerpo humano, tiene a su cargo las emociones,

las vísceras y la regulación del dolor. En la corteza cerebral o sistema límbico ocurre la respuesta fisiológica del estrés que responde emocionalmente ante estímulos. El sistema de vigilancia cerebral se activa y el hipotálamo responde de forma visceral a los estresores. El cerebro se ha comprobado que cuando tiene alguna respuesta de estrés, libera sustancias opiáceas, que actúan con un efecto similar a la morfina que reduce el dolor (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017, p. 106).

A su vez la dinorfina genera un efecto inhibitor sobre la corticotropina y la ACTH (adrenocorticotropa). Los neuro intermediarios son pequeñas moléculas cerebrales que conectan de modo químico la actividad de las neuronas y las catecolaminas son hormonas que se vierten al torrente sanguíneo que incluyen la adrenalina, la noradrenalina y la dopamina. La serotonina, el sistema GABA y las benzodiacepinas, son los tres sistemas transmisores más conocidos. Al sistema GABA brinda un efecto ansiolítico y proporciona un efecto anti estrés. Se manifiesta que existen evidencias que el estrés exalta las emociones y la ansiedad del sujeto, mediante la estimulación y producción de cortisol. En el mundo de la psiquiatría el diazepam resulta ser una droga conocida como tranquilizante, ya actúa a través del sistema para regular los niveles exacerbado de estrés en el sujeto (Martínez Cordero, Montenegro González, Félix Restrepo, Rondón Herrera, Quintana e Iglesias Gamarra, 2010, p. 154).

2.4 Estrés laboral

La mayoría de organizaciones a nivel mundial padecen de estrés laboral. Fue hasta en 1984 donde la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sentaron bases sobre tal problemática. Postularon que los factores que causan estrés en el trabajo se denominan peligros psicosociales (OIT, 1986). Las interacciones del medio ambiente, condiciones, contenido laboral, necesidades del trabajador y la cultura, son elementos que ayudan a formar percepciones y experiencias laborales que influyen el rendimiento y satisfacción del trabajador.

Por consiguiente, los riesgos psicosociales son el resultado de un diseño, gestión, contexto y organización, que dan como respuesta un desajuste físico y psicológico, debido a las exigencias y expectativas laborales que exceden el rendimiento individual de los sujetos. Los aspectos anteriormente mencionados, dan lugar a sobrecarga de exigencias de la organización puestas en el trabajador, sus capacidades dejan de coincidir con las expectativas

de la organización y por consiguiente, las mismas no son cumplidas. Es por ello que los colaboradores tienden a tomar otro rumbo distinto a la cultura organizacional (Forastieri, 2016, pp. 13-17).

En varios estudios realizados durante 20 años, se demostró que los riesgos psicosociales y el estrés laboral tienen significativas repercusiones para la salud, el bienestar y la seguridad de los trabajadores. El funcionamiento de las organizaciones decae con tal problemática, ya que se considera que la mano obrera mantiene a flote la economía de la empresa. Tal problemática no es únicamente de países en vías de desarrollo, la magnitud es significativa y también afecta a países desarrollados. El desajuste del estrés laboral varía según la respuesta del individuo. Niveles altos de estrés repercuten en el deterioro de la salud como trastornos mentales, ansiedad, depresión, desgaste y agotamiento emocional (*Burnout*) (Forastieri, 2016, p. 15).

Es tal la problemática en las empresas que el estrés laboral genera mayor ausentismo, alteración emocional, perturbación de las relaciones interpersonales, poca motivación, aumento de la rotación, poca satisfacción y creatividad. Tales factores disminuyen productividad y aumentan los costos de inversión en capacitaciones para personal nuevo (Forastieri, 2016, p. 18). Los efectos negativos del *mobbing* ponen en riesgo la credibilidad empresarial. La seguridad y el funcionamiento integral de las organizaciones están estrechamente ligados con la falta de gestionamiento sobre el estrés laboral, que es medido por la capacidad de la propia empresa para mantener, proteger, desarrollar, brindar y gestionar las herramientas indicadas que generarán soluciones que ayuden a la correcta formación de cada profesional.

La concepción de trabajo ha cambiado con el tiempo, los retos personales han variado según las expectativas y metas que cada sujeto se ha trazado. Metas que se han vuelto parte del ser de cada empleado, ya que esto le posibilita un trabajo que lo dignifique y brinde seguridad. Son varias las investigaciones que ayudaron a prestarle la debida atención al estrés laboral, tanto en los efectos negativos como positivos. Esto lleva a una reorganización de investigaciones que fomenten un trabajo con condiciones propicias de salud, específicamente en las exigencias de las empresas a sus empleados para desempeñar correctamente su labor (Forastieri, 2016, p. 19). La autora refiere que modelos como equilibrio, esfuerzo y

recompensa, garantizarán brindarle al empleado un poco de autonomía en las tareas que ejerza, beneficios a largo plazo para la salud mental y productividad.

El estrés laboral trae consigo más factores negativos a la organización, ya que según como lo explica Forastieri (2016, p. 20), los errores humanos son factores que influyen en los accidentes de trabajo. Tales comportamientos los considera que van de la mano con la presión, entorno a la tarea encomendada y como el empleado contempla la gestión del tiempo. Otros de los factores importantes que se resaltó, es la falta de formación al puesto, que no está directamente relacionada con el empleado sino con la forma en que la organización llevó a cabo el plan de capacitaciones de primer ingreso. Manifiesta que los síntomas cognitivos y negativos producto del estrés relacionado con el trabajo, aumenta la probabilidad de distracciones momentáneas, errores en la toma de decisiones y las fallas que se incurran en actividades diarias. Las cargas elevadas de trabajo, exigencias laborales, poco o nulo apoyo de los líderes, resultará en conflictos con directivos, compañeros y con ello la monotonía que está estrechamente ligada a aumentar la probabilidad de accidentes laborales.

La problemática mundial de la salud ocupacional, refiere que el estrés radica en la fuerza laboral, ya que cerca del 45 % de la población en general y aquella que sobrepasa el 58 % denominada fuerza laboral, crean la fuerza económica y sostenible de un país. En la salud y seguridad ocupacional brinda herramientas que ayudan a sobrellevar el estrés laboral es sin duda alguna, requisito esencial para el desarrollo sostenible de una organización. El estrés laboral se genera por cambios significativos en el ritmo de vida, demanda de competencias, especializaciones, reformulación individual de metas, objetivos y estrategias. Es importante mencionar que la capacidad de iniciativa, flexibilidad y resiliencia que el sujeto posea para moldearse ante nuevas situaciones, sumarán mayor grado de efectividad para combatir posibles enfermedades entorno al trabajo (Rodríguez González, Roque Doval, Molerio Pérez, 2002, p. 3).

Desde el punto de vista de Letona Rivas (2016, p. 31), los aspectos de la vida cotidiana tienen repercusión significativa en el ámbito laboral; sin embargo, las generaciones también juegan un papel muy importante, ya que las personas de mayor edad presentan dificultad para el uso correcto de la tecnología. Mismas que son utilizadas por medios como correos electrónicos, teléfonos y mensajes, entre otros. Todos estos cambios debilitan significativamente las áreas cognitivas como físicas del sujeto, esto hace que desarrolle

trastornos como estrés, ansiedad y mal manejo de emociones (Lazarus y Folkman, 1986, p. 12). Es importante mencionar que las organizaciones tienen un golpe directo en su porcentaje de ausentismo, enfermedades físicas, accidentes laborales y conflictos interpersonales, debido al mal manejo del estrés y poco interés para contar con programas de prevención. El estrés puede ser subjetivo, ya que la persona puede o no percibir demandas excesivas en el entorno, como también a nivel personal, ya que exigen más de sí mismo; es decir, demandas que no están en el control del sujeto y que puede generar consecuencias negativas.

La dinámica laboral con la que se debe contar en una organización, así como lo refiere Peiró y Rodríguez (2008, p. 71), debe existir un equilibrio en el intercambio de responsabilidades entre empleados y empresa. Para que esto se comprenda mejor, se hacen relevantes varios mecanismos y procesos sociales tales como la comparación social y la reciprocidad. El estrés laboral es considerado negativo o positivo, dadas las experiencias, las expectativas y capacidades de ambos implicados. Si se cuenta con un balance se tendrá un ajuste de lo esperado por ambas partes y se evitará posibles problemas en el futuro.

En Guatemala como en muchos países a nivel mundial, los temas relacionados con el estrés laboral han repercutido significativamente en la estabilidad emocional de los colaboradores. Meléndez (2015, p. 115) pretendió encontrar una relación significativa del síndrome de *burnout* y desempeño laboral. Manifiesta que los empleados expuestos a largas horas de trabajo frente a herramientas tecnológicas sin la debida directriz, dañarán en corto plazo los mecanismos positivos que el colaborador tenía para hacerle frente a situaciones de poco control. Refiere que brindar al empleado capacitaciones y apoyo en el crecimiento personal, aumentará su capacidad de resiliencia y con ello tendrá mejores recursos para hacerle frente al *burnout* y tendrá un mejor desempeño laboral.

Por otro lado, es importante que las instituciones no descuiden brindar a los empleados incentivos, reconocimientos y salario emocional a nivel grupal e individual. Ya que como lo refiere Amutio Kareaga (2004, p. 82) para que haya un buen afrontamiento al estrés laboral se debe de contar con estrategias para su prevención y control. Manifiesta que cualquier estrategia que potencie la sensación de tener el control en la organización, tal como la relajación en general, verbalizar las emociones en los grupos control y la planificación, contribuirán a que el empleado realice y perciba situaciones menos estresantes y amenazantes en el ambiente laboral.

El estrés laboral se evidencia cuando el empleado presenta agotamiento mental, insatisfacción laboral y la incapacidad por alcanzar las metas previamente establecidas. Por consecuencia el empleado tiende a demandar más de la empresa, manifiesta poca productividad, muestra irritación y por lo regular no cumple con las expectativas de la empresa. Es por ello que repercute significativamente en el desempeño y logro de metas previamente establecidas tanto individuales como del equipo (“El Estrés Laboral Como Síntoma de una Empresa”, 2007, p. 56).

Así mismo, Barrio, García y Ruiz (2006, p. 42), refiere que el estrés laboral es el proceso que existe entre el sujeto y el entorno laboral, ya que alguna de las áreas implicadas se percibe como amenazante. Con ello los recursos del sujeto se agotan y ponen en peligro su salud integral; es decir, física y cognitiva. Frente a esta situación los empleados ya no cuentan con la percepción de control, sus niveles de ansiedad crecen y se ven orillados a dejar trabajos considerados malos.

Por su parte Orlandini (1999, p. 65), manifiesta que el estrés laboral se provoca cuando el sujeto recibe excesivas demandas externas que le exigen un esfuerzo mayor o bien considerado imposible para sí mismo, estas son percibidas como negativas cuando no se cuentan con las herramientas necesarias para hacerles frente. Considera también que la organización debe gestionar, brindar y facilitar dichos mecanismos de afrontamiento para contar con personal que supere situaciones consideradas negativas. Recalca la importancia de equipos multidisciplinarios capaces de identificar y orientar a los empleados por recursos que sean de fácil acceso en momentos difíciles.

2.5 Liderazgo frente a estrés laboral

Desde la subjetividad González Rey (2008, p. 230), indica que al momento en que un sujeto ingresa a laborar en una institución, este cuenta con diferentes puntos de vista, como también con expectativas sobre la nueva relación que está a punto de ejecutar. Por otro lado, la institución debe cumplir con estas expectativas que el nuevo empleado tiene, en algunas situaciones estas pueden llegar a cumplirse y en otras no. Si una parte cumple la expectativa, la otra queda satisfecha; sin embargo, si la institución realiza actividades que no están en las expectativas del colaborador, se tendrá una respuesta de sorpresa positiva, ya que este no lo esperaba. Ahora bien, si la empresa no cumple con las promesas hechas al sujeto, tendrá una respuesta negativa, que automáticamente, surge un sentido de violación al contrato

psicológico, con sentimientos de irritación y frustración. Esta experiencia está ligada estrechamente con la salud mental y bienestar del sujeto.

Esta relación es totalmente recíproca, tanto para el empleado, como para el empleador, ambos tienen una expectativa en el otro. Existe la dinámica que el empleador esté encaminado a lo que prometió (Cáceres Taco, 2018, p. 48); sin embargo, quizás para el empleado esto no sea suficiente, ya que sus expectativas iniciales son sobrevaloradas y el empleador haga lo que haga nunca logrará contar con esa aceptación por parte del empleado. Si estas demandas por parte de cada uno no son satisfechas, se verá roto el contrato psicológico que inconscientemente uno tiene sobrepuesto en el otro. Esto repercutirá en el desgaste y deterioro de la salud, ya que el empleado genera fantasías que en la mayoría de los casos el empleador no se entera.

Un tema importante que ayuda a mantener una buena relación entre empleado y empleador es el liderazgo, este término se ha ligado a la dirección o la línea de jerarquía con la que una organización cuenta y que ha tomado fuerza a lo largo de los años. Debido a que se exigen competencias de liderazgo en ambas vías, los líderes ejecutivos, líderes de área y líderes de equipo, tienen un deber emocional con el equipo de trabajo. Los mismos poseen todas las herramientas positivas o bien si son mal utilizadas para encaminar y encontrar desertores a lo largo de la relación laboral, tienen un papel crucial, ya que pueden influir en las conductas o bienestar de cada colaborador (López Guerra, 2015, p. 31).

La relación supervisor-subordinado es una de las dinámicas más complicadas que se dan en el mundo de los negocios. Cuando esta no es adecuada se pueden originar conductas abusivas, controladoras, negativas y maltratos que de no mejorarlas, pueden perjudicar su bienestar. Algunos colaboradores tildan a sus superiores como controladores y abusivos, refieren tener insatisfacción laboral, ya que las expectativas de los empleados no se cumplieron y crea falta de compromiso. Se considera que los supervisores tienen actitudes negativas con los empleados, esto aumenta los niveles de conflicto, no solo a nivel organizacional sino también a nivel familiar. Debido a que en la mayoría de los casos no se cuenta con la correcta gestión de emociones, el sujeto tiende a sacar deliberadamente conductas inadecuadas que repercuten en daños a nivel laboral (Ixhajchal Tzoc de Menchú, 2020, pp. 8 y 14).

Existen casos en que los supervisores o ejecutivos a cargo tratan de forma negativa a los empleados, ya sea con abuso psicológico, cargas excesivas de trabajo y poca atención a las necesidades que puedan incurrir. Mismas que alteran aún más la fuente de estrés para el sujeto y en casos extremos en alta rotación de personal. El liderazgo en temas organizacionales es importante, ya que, si no se cuenta con un buen modelo de liderazgo y en su defecto se cuenta con el líder autocrático, provocará que entre los mismos empleados desgaste más la relación, ya que podrán abusar psicológicamente de los compañeros de trabajo y servir de escenario perfecto para el *burnout* (Morales de la Cruz, 2017, p. 28).

Una excelente relación entre supervisor-subordinado es contar con apoyo social dentro del área laboral; es decir, el líder apoyará incondicionalmente cuando el empleado lo requiera. Contar con la participación, no solo profesionalmente si no moralmente ante cualquier adversidad que se presente el área de trabajo. Si no se cuenta con esto o existe poco apoyo social con el equipo de trabajo, se desarrollará el ambiente de forma negativa, habrá insatisfacción y favorecerá el estrés laboral que gobernará en la organización (Morales de la Cruz, 2017, p. 29).

Se considera que los equipos de trabajo en las organizaciones son los que crean buenos y malos ambientes laborales, contribuyen a escenarios poco favorables de trabajo; es decir, pueden aumentar el estrés de los empleados y los roles que desempeña en el área laboral, con tareas poco claras y con demandas excesivas o ambiguas. Las evaluaciones de desempeño que los líderes o ejecutivos de negocio realizan con sus equipos de trabajo, pueden ser percibidas por parte de los empleados como injustas, al punto de cuestionar las herramientas de afrontamiento que utilizan para evitar crisis. Esto tiene relación estrecha con el estrés, ya que se pueden identificar dentro de la organización, solo si ambas partes implicadas desean mejorar la relación. Es importante mencionar que si se cuenta con un liderazgo positivo que retroalimenta constantemente al empleado sobre las tareas que este realiza, se tendrán relaciones más sanas con todo el equipo y ayudarán a fomentar la paz entre cada área o departamento de la organización (Ixchajchal Tzoc de Menchú, 2020, p. 51). Los líderes que se preocupan por el bienestar de los colaboradores pueden ser percibidos como ejemplos a seguir, ya que ponen atención a las demandas y con ello evitarán el *burnout* o el síndrome de desgaste profesional.

En algunas organizaciones existen excesivas quejas de los empleados hacia los jefes o líderes de área debido al desinterés y la poca atención a los problemas que se generan en las áreas laborales. Sin la ayuda inmediata del resto del equipo interdisciplinario, una de las partes implicadas tendrá consecuencias negativas. Por lo tanto, si no se toman los problemas con la debida diligencia, se tendrán altercados con el personal (Paniagua Rodas, 2019, p. 119) y por consiguiente el nombre de la institución se verá manchada y perderá credibilidad con el resto de los miembros que forman parte de ella. Es importante validar con que equipo de trabajo se cuenta y las herramientas con las que se afrontan las crisis personales de los empleados. Por consiguiente, la identificación de las áreas de oportunidad que la organización carece favorecerá a las estrategias para evitar, prevenir y combatir el estrés laboral.

2.6 Afrontamiento al de estrés

Sin duda alguna las herramientas para un correcto afrontamiento del estrés, las puede adquirir el sujeto con previas experiencias exitosas; es decir, que haya vivido y solucionado satisfactoriamente situaciones pasadas, que le da al empleado los mecanismos necesarios para afrontar eventos negativos. Es importante mencionar que factores interpersonales como la autoestima, el amor propio, una red de apoyo primaria como la familia y condiciones adecuadas en el área laboral, brindan al empleado herramientas y mejores mecanismos de afrontamiento para atacar el estrés. Esto ayudará al empleado a que, si en algún momento percibe estímulos negativos en la organización, los considere no tan significativos para que causen malestares cognitivos y físicos, ya que será resiliente y tendrá mejores estilos de afrontamiento (Morales de la Cruz, 2017, p. 55).

En la actualidad existen diversidad de mecanismos de respuesta positiva en contra del estrés, en épocas pasadas, se limitaban los sujetos a lo que comúnmente la sociedad o la familia les inculcaba; sin embargo, hoy en día, los sujetos tienen más brecha de elección y libertad para superar cualquier situación que los aqueje. Es por ello que la persona encargada en la organización de velar por el bienestar integral de los empleados, debe contar con la experiencia necesaria para formar en conjunto con los colaboradores, espacios seguros para identificar el problema. Con ello se pretende formar intervenciones didácticas que beneficiarán al empleado cuando este crea necesario valerse de las técnicas aprendidas para afrontar el estrés y así superarlo (Morales de la Cruz, 2017, p. 58).

Las empresas con el paso del tiempo han formado nuevos repertorios de mecanismos, técnicas y habilidades que funcionen ante cualquier problemática, esto para que los empleados hagan uso y cuenten con lo necesario para superar los problemas cotidianos en el área laboral. Estas herramientas son implementadas a nivel personal y grupal para que desarrollen respuestas y así controlar y erradicar el estrés. Según Orlandini (1999, p. 76) los mecanismos de afrontamiento pueden ser clasificados en cuatro tipos: (1) búsqueda de información, que se fundamenta en que el conocimiento de la situación negativa reduce el estrés; sin embargo, hace la salvedad que algunos casos de estrés se deben a enfermedades y que las personas muchas veces se sienten mejor con información acerca de su enfermedad, (2) acción directa, mecanismo de afrontamiento que se caracteriza por la acción del sujeto frente al estrés, como la toma de medicamentos o práctica de ejercicios físicos, (3) inhibición de la acción, en este caso, el sujeto inhibe una posible respuesta negativa frente al problema, sea al abstenerse de la agresividad o la respuesta verbal a una ofensa y (4) respuestas intrapsíquicas, que son mecanismos que operan sobre la propia mente, como elogios a sí mismo, comparaciones optimistas, religiosidad, humor o resignación.

Orlandini (1999, p. 88) propone que existen diferentes tipos de personalidades que son vulnerables o resistentes a situaciones demandantes del entorno, ya sea a nivel intrapsíquico o ambiental, refiere que, ante una situación de estrés, de acuerdo con los recursos intrapsíquicos que el sujeto disponga, así será la respuesta positiva según su personalidad. Los aspectos que aumentan y hacen vulnerable a un sujeto frente al estrés son: (1) antecedentes genéticos del historial psíquico, (2) la minusvalía física, (3) las lesiones orgánicas a nivel cerebral, (4) las cogniciones anómalas, (5) la escasa o avanzada edad, (6) el sexo femenino, (7) la inteligencia, (8) la carencia de la cultura, (9) las personalidades anormales, (10) el carácter rígido, (11) la intolerancia a la ambigüedad, (12) la baja autoestima, (13) personalidad de tipo A y (14) las personalidades blandas de Kobasa. Los comportamientos introvertidos, esquizoides, aislados y con dificultades para desarrollar redes de apoyo social están propensos a contar con menor capacidad para afrontar situaciones estresantes. Como también propone los rasgos que aumentan la resistencia al estrés: (1) la ausencia de antecedentes genéticos de enfermedades mentales, (2) la inexistencia de lesiones orgánicas cerebrales, (3) las cogniciones realistas y anti estrés, (4) la edad adulta, (5) el sexo masculino, (6) la inteligencia normal o superior, (7) un alto nivel cultural, (8) las

personalidades no morbosas, (9) el carácter plástico, (10) la tolerancia a la ambigüedad, (11) el autoestima normal o alta, (12) poseer un carácter de tipo B y (13) las personalidades duras de Kobasa. Los comportamientos extrovertidos con facilidad pueden crear redes de apoyo social.

Orlandini (1999, p. 89) refiere que, a nivel del trabajo es importante tomar en cuenta las situaciones con las que el empleado lidia todos los días de su vida. Manifiesta que para poder llegar a un diagnóstico, la empresa debe de valerse de sus herramientas; es decir, el monitor de salud y seguridad ocupacional, psicólogos de la empresa y médicos de cabecera de la institución. Para poder establecer un marcador de partida, se deben de tomar en cuenta los siguientes aspectos: (1) ausentismo, (2) número de accidentes laborales, (3) frecuencia de conflictos intrapersonales y laborales, (4) el número de sanciones, (5) las solicitudes de evaluaciones médicas, (6) el alcoholismo, (7) el número de insatisfacción laboral, síntomas mentales y psicosomáticos, (8) el número de empleados con deseos de abandonar la empresa y (9) el número de deserciones. Este tipo de evaluaciones serán aspectos clave en las organizaciones que cuentan con estrés entre sus colaboradores, es por ello que se debe de contar con entrevistas médicas realizadas a los colaboradores (es necesario que al menos una vez al año se hagan estas entrevistas para actualizar la información del colaborador) los expedientes de evaluaciones médicas y las evaluaciones o encuestas de estrés.

Orlandini (1999, p. 41) propone que una vez se cuenta con todos estos documentos y estadísticas, los expertos pueden suplir de herramientas a los empleados, sea con programas específicos y así reducirlos o bien eliminarlo de raíz. En consecuencia, debe de estar alineado con un programa anti estrés, con exámenes al empleado con el propósito de adecuar las capacidades al puesto de trabajo y por último contar con el equipo multidisciplinario necesario en el espacio laboral, como médicos y psicólogos especializados en brindar capacitaciones y la educación a la salud mental específicamente de estrés. Temas que van desde estilo sano de vida, tanto para los empleados en general como para los ejecutivos y una red de apoyo, crucial como medio preventivo contra el estrés. Por otra parte refiere que los animales en compañía sufren de menos estrés contra aquellos que se encuentran totalmente solos y aislados.

Según Rodríguez Jarabo (2016, p. 45) la red de apoyo con la que cuenta un sujeto tanto como la pareja, la familia y los amigos más cercanos reducen la morbilidad al estrés, ya que,

estas relaciones sanas, ayudan al sujeto a sobrellevar de forma integrada situaciones a lo largo de su vida. Es importante mencionar que los conocidos no son una fuente de apoyo ya que no se cuenta con lazos solidarios. Y tal como lo refiere Mayordomo Rodríguez (2013, p. 22) las características de una amistad se basan en la confianza, la disponibilidad cuando esta se requiere, el fácil acceso y los consejos. Esta red social brinda acceso, el apoyo necesario, compañía y escucha activa. Por otro lado, manifiesta que las mujeres que tienen confidentes padecen diez veces menos de estados depresivos, versus las mujeres que no cuentan con amigas íntimas.

El médico de la empresa que trate a un colaborador, independientemente del diagnóstico previo que tenga, debe de establecer una red de apoyo con el grupo primario del sujeto; es decir, en conjunto con la familia deben de crear planes, técnicas y herramientas para que el sujeto las utilice, cuando lo crea necesario, en el trabajo, el hogar o en el ambiente que se desenvuelva. Es por ello que en algunas organizaciones realizan actividades recreativas en familia para que el colaborador haga partícipe a su familia y gozar de momentos en actividades gestionadas por la propia empresa (Peydró Navarro, 2015, p. 18).

Por su parte Riso (2012, pp. 15–30) refiere que, si no se cuenta con buenos mecanismos de afrontamiento al estrés, el sujeto estará hundido en pensamientos o cogniciones enfermizas que tienden a exacerbar la respuesta ante el estrés, con esto el acontecimiento realmente se percibe amenazante y de alguna forma no se podrá superar. Es por ello que el mal manejo del estrés puede repercutir también en la vida íntima del individuo y desembocará en pensamientos de ansiedad. Por lo regular el sujeto tendrá desajustes, que generarán un desarreglo en la respuesta sexual, con afirmaciones como: *voy a fallar, mi cuerpo no me responde como yo quiero, todos los demás lo hacen mejor que yo, voy a quedar en ridículo* [énfasis añadido].

Se considera común estos malos pensamientos o cogniciones anómalas en individuos con personalidades inseguras, ansiosas y obsesivas. Otras cogniciones con las que comúnmente cuenta el sujeto en sociedad, son pensamientos de desamparo y desvalimiento, que provocan la depresión, ya que son el escenario perfecto para idear planes suicidas, planes que dañen de forma física y cognitiva al individuo o a quienes los rodean. Ante este precepto se cuenta con la idea que siempre se puede fallar o fracasar, ideas dicotómicas como: *no soy inteligente, siempre le dan el puesto a alguien más, siempre pierdo, mi vida no tiene sentido,*

soy *inútil* [énfasis añadido]. Este tipo de aseveraciones las hacen los sujetos que durante su infancia no fueron amados y no contaron con el apoyo para ser adultos resilientes. Existen otras líneas de pensamiento como las persecutorias y de paranoia, que son provocadas por personalidades paranoides. Este tipo de personalidad se caracteriza por la desconfianza, los celos, el odio, los supuestos enemigos y personas que desean el mal a otros sujetos que se desenvuelven en las mismas áreas. Estas cogniciones tienen ideas como: *estoy rodeado de enemigos, alguien desea hacerme daño, me están vigilando, los hombres son infieles, las mujeres son infieles, no puedo confiar en nadie* [énfasis añadido] (Riso, 2012, pp. 15 – 30).

2.7 Compromiso y responsabilidad social de las organizaciones frente al estrés

En algunas organizaciones se abordan aspectos relacionados al estrés laboral o mejor conocido como *burnout*. Gómez Rincón (2017, pp. 20-30) cuya principal atención son los distintos procesos sociales y tecnológicos de hoy en día en las dinámicas organizacionales, manifiesta que en la actualidad se ha visualizado una obsesiva demanda por la adquisición de bienes o servicios, por parte de la población en general. La autora también considera que las organizaciones exigirán más producción y venta de determinados productos y/o servicios y por ende se les exigirá más a los empleados. Esto provoca que al colaborador no se le vea como un ser integral con necesidades, sino más bien como un medio de producción, que debe generar activos para su comercialización.

Así como lo refieren Ríos Manrique, López Salazar y López Mateo (2015, p. 308) esto deja a un lado la salud y el bienestar de los colaboradores que forman parte de organizaciones dedicadas al servicio. Consideran que los tres aspectos importantes a tomar en cuenta por las organizaciones son la responsabilidad social, la ética y la calidad laboral, ya que se consideran elementos imprescindibles para el buen actuar de las mismas. Si los aspectos antes mencionados son incorporados, se podrá garantizar la calidad laboral y el trato digno que el capital humano debe recibir. Por otra parte los autores refieren que el trato digno y las condiciones adecuadas para que el colaborador desarrolle de la mejor manera sus labores, no son únicamente prácticas de las grandes empresas, las pequeñas y medianas también pueden constituir las como parte de su ADN.

Es de suma importancia que la empresa cuente con estrategias para reducir el estrés laboral, establecidas previamente como políticas y que formen parte del reglamento interior de trabajo. Así como lo manifiesta Supo Huisa (2019, p. 36) existen estrategias monetarias y

no monetarias. Él refiere que en las monetarias se puede aplicar lo siguiente: (1) beneficios económicos, (2) bonificaciones-incentivos y (3) políticas salariales. Por otra parte en las no monetarias se incluye: (1) formación, (2) calidad de vida, (3) planes de carrera, (4) procesos de ingreso, (5) clima laboral, (6) integración familiar, (7) estabilidad laboral, (8) planes de sucesión, (9) reconocimiento, (10) sentido de pertenencia, (11) tareas desafiantes, (12) gestión del conocimiento y (13) contraprestación legal. El autor manifiesta que las organizaciones deben contar con estrategias relacionadas a la calidad de vida en el trabajo y por ello menciona los siguientes aspectos: (1) higiene laboral, (2) condiciones ambientales de trabajo y (3) seguridad laboral.

Uno de los autores más reconocidos en la administración de recursos humanos es Chiavenato (2009, p. 276) que postula que toda organización debe contar con higiene laboral y expresa lo siguiente:

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención.

Entre los puntos a resaltar de las estrategias para reducir los niveles de estrés y garantizarle al empleado una estadía digna en la organización, se toman en cuenta los siguientes puntos: (1) plan de salud y seguridad ocupacional según el tamaño de la organización, (2) servicios médicos adecuados, (3) prevención de riesgos para la salud y (4) servicios adicionales.

Por otro lado, como ejemplo podemos mencionar el credo de la empresa Jhonson & Jhonson (“Credo de Conducta Empresarial”, 2019, pp. 7-8), en el que utilizan el discurso de la responsabilidad de los colaboradores y la importancia del cuidado de los mismos en la organización. Para ello se debe tomar en cuenta la correcta regulación de conductas y así evitar enfermedades profesionales. Es fundamental que no exista abuso de poder entre personas para que el ambiente de trabajo sea agradable. Entre los elementos que permiten un entorno laboral saludable se encuentran el salario emocional y apoyo, no solo para ejercer su trabajo, si no para lidiar con aspectos personales, que puedan repercutir en el funcionamiento del mismo. Por ende, no solamente se estructura el credo bajo la idea de ser líderes de la

organización, sino también como responsables de las conductas, que involucran a todo el equipo de trabajadores para que estén unidos.

La importancia de que las organizaciones cuenten con políticas y reglamentos previos establecidos es crucial, ya que el colaborador de primera mano debe contar con toda la información para saber con qué herramientas puede contar al formar parte de determinada empresa. Pineda Araujo y Santa Luz Santos (2019, p. 78) plantean un modelo conocido como el desarrollo moral cognitivo, ya que en materia disciplinaria se pueden generar procesos de adquisición de nuevas conductas en las empresas. Estos a su vez forman procesos estrictos y rígidos que generan aprendizajes certeros por medio la disciplina, el orden, principios y valores, añadido por medio de un formato conductual impositivo como los códigos de ética. La responsabilidad social que debe de permear en las empresas, debe contar con el respaldo del departamento de gestión del talento humano para alinear la visión y demás modelos de la empresa, que los empleados deberán seguir (Fernández Baptista, 2012, p. 19). Por otra parte refiere que una organización debe de integrar la ética, que es la responsable de las dinámicas conductuales con las que los trabajadores, sin importar las relaciones verticales existentes, deben cumplir. Ello a su vez creará un sistema de políticas para vincularlo con la responsabilidad social. Esto se debe comunicar a los colaboradores sobre las expectativas éticas a las que deben adaptar frente a la organización.

Los mecanismos de relaciones bien construidas y procesos llevados a cabo de forma ética, son importantes, ya que la confiabilidad de los colaboradores, tanto en las relaciones, como en dichos procesos, será superior. Posteriormente, normalizar hablar de ética en la organización como parte de la cultura que rige a la empresa y reforzar los factores que están más vulnerables, ayudará a plasmar los valores de la organización y que la ética sea un elemento indispensable. Siempre en la línea de la ética y la responsabilidad social, Cuevas Moreno (2009, p. 325) lo explica dentro de la siguiente cita:

Existen dos ideas comúnmente aceptadas sobre la administración moral de la organización. La primera establece que la ética empresarial y la responsabilidad social y empresarial, son útiles para mejorar y administrar la empresa bajo una perspectiva humanista. La segunda que, al ser útil en la administración, la ética empresarial y la responsabilidad social, deben servir en la toma de decisiones morales y eficaces para las decisiones operacionales, pero sobre todo en las decisiones estratégicas. Además,

la ética empresarial y la responsabilidad deben integrarse a la estrategia de la empresa, convirtiéndose de esta forma en guía para la acción e imagen de la misma.

Los procesos culturales de varias organizaciones refieren la importancia de tener un código de ética, ya que se postula como un modelo de conductas estructural orientado a los valores y principios humanos. Dentro de las organizaciones se evalúan criterios que ayudan a la creación e implementación de manuales prácticos. Las conductas esperadas dentro de una organización se consiguen por medio de la correcta comunicación entre las relaciones jerárquicas y de pares, por medio de la verbalización y de la ejemplificación diaria. Así también una vez al año se deben realizar capacitaciones para reforzar los valores, principios y la cultura organizacional para que entre los empleados se mantenga la información actualizada (Ríos Manrique, López Salazar y López Mateo, 2015, p. 316).

Los principios del código de ética están globalizados; es decir, se aplican en distintos contextos sociales y bajo distintas culturas organizacionales. Se deben de tomar en cuenta los factores que grandes empresas han considerado para implementar en los códigos que rigen las conductas de sus colaboradores. A continuación se establecen los siguientes principios que darán al código de ética su razón de ser dentro de una organización: (1) principio de confiabilidad, (2) principio de transparencia, (3) principio de dignidad, (4) principio de equidad, (5) principio de ciudadanía, (6) principio fiduciario, (7) principio patrimonial y (8) principio de capacidad de respuesta. Para visualizar la correcta implementación de estos principios en la organización, se necesita de un programa de supervisión con excelentes bases éticas, que establezcan procesos y conductas correctas a seguir. Varias instituciones crean comités de ética para la regulación conductual de todos los empleados y con ello levantar las medidas disciplinarias que se crean convenientes, si se llegarán a cometer algunas faltas (Villalobos Badilla, 2012, pp. 62–110).

En algunas oportunidades se presentan emergencias o discrepancia de criterios que no generan objetividad en los problemas. Las prácticas como la denuncia se vuelven parte de la cotidianidad y deben ser normalizadas para que las conductas incorrectas sean erradicadas dentro del ambiente laboral. La intensidad moral puede generar discrepancias de opinión debido a los efectos según la perspectiva; es decir, que los sistemas de ética y justicia estén alineados a conceptos que fueron regidos según el entorno social, en el que creció el empleado (Pantoja Vargas, 2012, p. 68). Por otro lado, dentro del comité de ética deben

generarse decisiones complicadas que pueden influir en el cliente interno, estas deben abordarse adecuadamente con parámetros previos. La organización, de la mano con el comité de ética, debe tomar decisiones que consideren adecuadas según la gravedad de la falta con el fin de que entre colaboradores no sean promovidas (Villalobos Badilla, 2012, pp. 62– 10).

Existen cuatro enfoques para la toma de decisiones: (1) utilitario, que funciona como la representación del mayor bien; es decir, lo más útil, (2) derechos morales, este considera moralmente correcto lo aceptado a nivel social, (3) universal, que es la aprobación social a nivel global y (4) justicia, es un proceso a nivel equitativo de premio o castigo (Villalobos Badilla, 2012, pp. 62–110). Estos enfoques son subjetivos, ya que se debe a que las generaciones van transformándose al paso de los años y por ende las regulaciones morales no son las mismas, dado que la subjetividad también evoluciona en la mentalidad de las próximas generaciones. Es evidente que las generaciones pasadas tengan ciertos patrones conductuales, que fueron transmitidos por personas de otra generación y en consecuencia son transformados por las generaciones venideras. Los entornos sociales son dinámicos y cada vez se transforman más, tienen opiniones que generarán controversia, hasta llegar al punto en donde las personas que viven tal experiencia, pueden generar algún grado de incomodidad o discrepancia.

En materia de responsabilidad social a nivel corporativo, se considera que la organización mantenga también un modelo de forma globalizada mediante la estructuración de la ética. Mismo que debe aplicarse y hacer partícipe a toda la organización para cumplirse y lograr mejores resultados. Vera Acevedo y Peláez Villada (2013, p. 87) refieren que deben de abordarse todos los aspectos de la responsabilidad e implementarse a través de los siguientes enfoques: (1) responsabilidad económica, (2) responsabilidad legal, (3) responsabilidad ética y (4) responsabilidad discrecional.

Aspectos como la confidencialidad, la regulación moral y la resiliencia que la organización proyecte a sus colaboradores por medio de buenas prácticas y ejemplos de sus directores, harán que el personal cree asociaciones positivas. Esto ocasiona que se genere un efecto espejo en la mente de los sujetos y que se facilite una visión basada en la responsabilidad. Para esto se crean conceptos como la responsabilidad social, que evalúan cómo las conductas basadas en la ética son funcionales para crear culturas corporativas que visualicen el bienestar colectivo como parte de sus prioridades. Se considerarán en el mundo

de los negocios, aquellas empresas que cuentan con excelentes relaciones internas, que reflejan en los clientes externos seguridad, tranquilidad y sobre todo un mejor servicio al cliente por parte de los colaboradores. Si se practica correctamente lo descrito en el código de ética, no se tendrá que realizar ningún esfuerzo, ya que formará parte de los principios de cada empleado. Es importante que los colaboradores de una organización cuenten con los mismos valores y principios, aspectos que se validan desde la contratación de personal (Acevedo y Peláez Villada (2013, p. 88).

Será útil que la responsabilidad social dentro de la organización sea sensibilizada para los empleados. Esto permitirá desarrollo social dentro de la organización, tanto en las relaciones interpersonales de los colaboradores, como de la relación con los clientes externos. Vera Acevedo y Peláez Villada (2013, p. 90) refieren que las empresas que se mantienen en comunicación constante con los empleados sobre temas éticos, reducirán en gran porcentaje problemas que van desde la insatisfacción laboral, estrés laboral y alta rotación, ya que el colaborador creará un sentido de pertenencia y fidelización con la institución.

Las buenas prácticas morales de una organización rigen las conductas de los empleados, la empresa con principios que son fundamentados por la misión, visión y objetivos trazados, les permitirá gozar a los empleados de espacios seguros en donde poder asegurar una posible jubilación. Esta práctica ha generado un alto desarrollo desde los años 70, que inició por orientar de manera legítima los procesos éticos, a través de códigos de ética y otros documentos de prevención ante conductas incorrectas. Esto a su vez, ha generado cierta incredulidad en algunos directores que consideran las normativas éticas como un factor subjetivo, que limita las acciones de las empresas (Pantoja Vargas, 2012, p. 72).

La ética funciona dentro de todo campo profesional, dentro de las estrategias de negocios no pueden faltar aquellas preguntas y cuestionamientos que buscan divulgar conductas morales aceptables. Se considerará que estas conductas morales velan por el bienestar social de las personas dentro de una organización. López Guerra (2015, p. 43) recalca la idea de algunos empleados que considerarán que altos ejecutivos manipulan el control político, a través de las normativas éticas poco claras dentro de las empresas.

Dentro de la época contemporánea se puede visualizar como los elementos vitales de una sociedad repercuten en las prácticas laborales. A lo largo del tiempo han tenido cambios significativos en beneficio de la fuerza laboral, ya que las instituciones han formalizado

procesos de conducta esperados en un ambiente de trabajo. Es necesario recalcar que a través de la globalización y nuevas tecnologías se facilitan las dinámicas de comunicación entre supervisor-subordinado (Perea Restrepo y Riaño Pineda, 2010, p. 75). Es importante mencionar que los colaboradores cuentan hoy en día con mayor conocimiento sobre sus derechos, mismos que, como empleado de una empresa tienen inherentes; sin embargo, la organización también cuenta con respaldo si en determinado momento llegan a existir incumplimientos o faltas de los empleados a las normativas (Romero Alvarado y Ramírez, 2018, p. 7).

Pérez Cepeda (2016, p. 22) expone que el ser humano por naturaleza es un ser social, se rodea de personas o compañeros de área que validen su identidad; sin embargo, en una organización debe regirse por lineamientos, tales como los principios corporativos. Estas son la unión de normas, valores y creencias que los colaboradores deben emplear para crear ambientes armoniosos. Considera que regirse antes las normativas de la organización, evitará inconvenientes en la relaciones con los empleados e impedirá que la organización sea considerada como *trabajo de paso* [énfasis añadido] ya que tendrá a colaboradores comprometidos con la organización.

Para entender el comportamiento de los colaboradores en el ambiente organizacional, se debe abordar desde varias teorías, principios y métodos. Lo definen como el estudio que hace uso de métodos, teorías y principios, con el objetivo de entender la conducta de las personas en una organización. Rouquette y Saleme (2000, p. 114) indican que existen tres niveles para analizar el comportamiento de las personas en espacios laborales:

El nivel individual

La psicología aporta teorías para explicar la conducta de los trabajadores desde diferentes perspectivas y permite plantear alternativas de solución a los conflictos que se presentan.

El nivel de grupo

Se analiza el comportamiento de los diferentes grupos dentro de las organizaciones, ya que los individuos cuando están agrupados actúan de forma diferente a su comportamiento individual.

El nivel de la estructura organizacional

Esta es la forma como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas a realizar en los diferentes puestos. El objetivo es analizar cómo dicha estructura influye en la conducta de los trabajadores, tanto en lo individual como en lo colectivo. En este nivel la organización aporta los conceptos y avances sobre la integración de las actividades que se deben ejecutar para lograr los objetivos de las instituciones.

En grandes industrias como Jhonson & Jhonson (“Credo de Conducta Empresarial”, 2019, pp. 7-8) se considera que muchas veces las buenas prácticas de la ética humana son correctamente empleadas al campo organizacional, a pesar que existan discrepancias, existirán espacios sanos, en donde se le dará una respuesta objetiva a cualquier situación que se presente. Al crear alternativas positivas de afrontamiento, se ve la importancia para la empresa sobre cómo actuar de forma objetiva y ética con sus empleados frente a situaciones complicadas. Sobre todo para los cargos gerenciales que puedan mostrar algún tipo de desinterés por el bienestar integral de los colaboradores.

La empresa como una forma de imagen profesional, debe dirigir la información de las buenas prácticas organizacionales a todo su personal para crear ambientes agradables de trabajo. A su vez trabajar de la mano con los empleados para que perciban los valores éticos y morales, desde la perspectiva empresarial. Afianzar y compartir los modelos de resolución de conflictos como una base fundamental, para visualizar distintas perspectivas y formas de abordaje a tales situaciones. La importancia de contar con alternativas para hacerle frente a situaciones que estarán fuera del control de la empresa, sumarán seguridad, confianza y credibilidad por parte de los empleados, con ello contarán con el poder de decisión de hacer lo correcto y evitar enfrentarse a situaciones que les generan incomodidades con la organización (Ortiz Millán, 2016, p. 121).

Esto mismo conlleva al poder que tendrá el colaborador de la correcta toma de decisiones y a la libertad de escoger entre hacer lo correcto o lo incorrecto, discernir entre el bien o el mal y con esto tener ambos escenarios de las posibles consecuencias. Normalmente en la toma de decisiones sobre comportamientos inadecuados en donde el colaborador pueda decidir y evitar complicaciones futuras, hace que lo aprendido en las capacitaciones de la empresa se ponga en práctica. Esto a su vez genera un sentimiento de sabiduría por parte del

empleado y de evitar todo aquello que podría haber hecho mal (Sánchez Gaspar, 2018, p. 15).

Por otra parte, se hace cuestionamientos sobre lo que significa un dilema ético, el cual resalta que existen condiciones que llevan a las personas a tomar decisiones que pueden repercutir en situaciones negativas. El factor que perjudique a sus miembros, será el resultado de un desinterés claro por parte de los empleados, que respondieron de forma negativa al seguimiento del código de conducta empresarial. La poca atención de los empleados creará el escenario perfecto para los dilemas éticos organizacionales, que conducirán a que el colaborador manifieste sentimientos de frustración, enojo, asombro y malestar por haber infringido las reglas del código de ética (“Credo de Conducta Empresarial”, 2019, pp. 7-8).

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Diseño de la investigación

La presente investigación se construye desde un modelo cualitativo descriptivo que permite analizar en contenido la situación del estrés laboral y su incidencia desde el análisis de la perspectiva de los trabajadores que componen el área. Según Castaño Garrido y Quecedo Lecanda (2002, p. 7) define este modelo como la investigación que produce datos descriptivos sean las propias palabras de las personas escritas o habladas, como también la conductas observables.

3.1.1 Sujetos

La presente investigación se llevará a cabo en una entidad bancaria, exclusivamente en el departamento de recuperación de cartera que se encarga de la atención al cliente externo e interno. Adicionalmente se procesa la gestión de solicitudes de préstamos individuales, fiduciarios, hipotecarios, tarjetas de débito y tarjeta de crédito, entre otros. Como también se conforma del área de call center, esta se encarga de comunicarse con los clientes que se encuentran en mora para hacer efectivos sus pagos atrasados y brindar estados de cuenta, entre otros. Dicho equipo de trabajo está conformado por 40 empleados, que entre sus categorías están:

- Gerente de Cobros.
- Subgerente de cobros.
- Jefe de cobros.

- Jefe de call center
- Analista de cobros.
- Auxiliares de cobros.
- Recepcionista.
- Cobradores de campo.
- Mensajeros.

El departamento de recuperación de cartera manifiesta que tiene un alto grado de estrés debido a las constantes quejas que los clientes externan por el servicio brindado, refieren que los fines de mes el trabajo es demandante y el contar con la presión de llegar a los indicadores exacerba aún más el estrés laboral. La mayoría de los miembros de este departamento refieren grandes cantidades de errores por desconcentración, debido a que es alta la demanda de respuestas que deben de completar a través de correos electrónicos, llamadas y el servicio al cliente que se brinda directo; es decir, los clientes llegan directamente al escritorio del auxiliar para presentar alguna queja.

En época de pandemia COVID-19 se generó en el departamento un ambiente hostil, debido a que las llamadas y las quejas eran continuas, ya que frente a la emergencia nacional, en varias empresas prescindieron de los servicios de sus colaboradores. En su mayoría son clientes activos de dicha entidad bancaria. La preocupación de la población son los altos intereses que se les pudieran generar de no llevarse a cabo los pagos pactados en el contrato inicial, intereses que de no ser solventados a tiempo o pactarlos por medio de acuerdos de pago, subirían de tal forma que, tanto para el banco y para el cliente sería difícil de pagarlo o recuperarlo.

En la mayoría de ocasiones los clientes externos llegan desesperados por los constantes recordatorios de pago que faltan por hacer. Esto genera alto grado de estrés, que es descargado en los empleados y por consiguiente finalizan la jornada, cansados. Algunos de ellos deben de trabajar largas horas de trabajo después de su horario de salida, como también llevar trabajo a casa y continuar con las labores que durante el día no se pudieron completar. Es necesario que los colaboradores se encuentren disponibles por medios digitales para cualquier situación que se presente, lamentablemente esto acorta sus horas hábiles de descanso, recreación y con ello se ve lejana la idea de gozar de excelente calidad de vida.

Tal problemática impide realizar una gestión profesional y adecuada y evita alcanzar las metas tanto de la organización como las individuales que se tengan. En el departamento predomina el sexo masculino, únicamente existen cinco empleadas de sexo femenino, ambos sexos realizan funciones similares en el área de atención al cliente; sin embargo, las funciones de las colaboradoras son de recepción y call center. Algo que vale la pena reconocer es que existe balance entre sus miembros, ya que estos se apoyan mutuamente para poder solventar las necesidades inmediatas de los clientes.

Este es un departamento 100 % de servicio al cliente, por lo que a toda hora están expuestos a maltratos, insultos y quejas de los clientes que exigen información inmediata o bien que su problema sea resuelto. De no llegar a ningún acuerdo con los clientes, estos piden hablar con el gerente, que de manera amable y atenta los escucha y busca calmarlos para una solución posterior.

Entre otro de los aspectos que resaltan, están los indicadores de cumplimiento que se revisan cada mes y cuanto ha bajado la tasa de morosidad de los clientes, ya que se debe de mantener o al menos llegar a un porcentaje de morosidad lo más bajo posible. Por ende cuando esta meta se logra reciben cierto bono incentivo para aumentar su proactividad en el mes. Es importante mencionar que es un departamento con un buen clima organizacional. En este departamento el gerente del área es un pilar importante en la motivación de cada uno de ellos. En ocasiones, con ese mismo propósito, se realizan actividades extraordinarias fuera y dentro del ámbito laboral para desenfocar momentáneamente a los colaboradores de los problemas diarios.

El departamento en abril del 2020 tuvo varias bajas de personal debido a la pandemia por COVID-19, a raíz de lo cual varios puestos aún continúan con sobrecargo de trabajo. Entre las posiciones afectadas, por reducción de personal están los auxiliares, agentes de call center y subgerencias. Por este motivo las funciones se han distribuido entre el personal; sin embargo, esto no es suficiente con la carga excesiva de trabajo y con la cantidad de reclamos y clientes que llegan durante el día de forma presencial o telefónica. La institución no tiene previsto realizar nuevamente las contrataciones, esto se considera volver a realizarlo cuando el sistema financiero se encuentre más solvente. El departamento de recuperación de cartera (cobros) es una de las áreas más importantes de la organización, ya que de esta depende que todo lo invertido sea retribuido con los pagos a tiempo de los clientes. Por la exigencia que

esta área recibe, es importante prestarle la debida atención, ya que por su vulnerabilidad puede verse afectada con alta rotación y ausentismo, que consecuentemente afectará al banco, específicamente en su atención al cliente.

Uno de los beneficios del departamento de recuperación de cartera es que el horario extraordinario se paga en un 50 % más del salario ordinario. Así también como apoyo adicional cuentan con pago de viáticos, como alimento y transporte que se generen durante el período extra laborado. El gerente del departamento ha solicitado el apoyo de recursos humanos y este ha brindado capacitaciones, charlas, webinars, talleres, e incentivos que han dado una respuesta positiva, ya que observan más tranquilos a los colaboradores. Sin embargo, la supervisión debe ser constante para que puedan cubrir las necesidades de los colaboradores y ayudar a que su rendimiento sea más efectivo.

3.1.2 Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se realizarán entrevistas a cada uno de los empleados para obtener una amplia brecha de conocimiento acerca de cómo se encuentran entorno al estrés. La entrevista constará de 11 preguntas que se dividen en las siguientes categorías:

Preguntas Cerradas:

1. ¿Sabe que es la palabra estrés?
2. ¿Considera que su trabajo actual le provoca o le ha provocado estrés?
3. ¿Cree que sus compañeros manejan el mismo estrés que usted?

Preguntas abiertas:

1. ¿Alguna vez ha sentido estrés? Explique en qué circunstancias
2. ¿Qué síntomas físicos le ha provocado el exceso y mal manejo del estrés?
3. ¿Qué ha hecho para manejarlo?
4. ¿Qué días exclusivos del mes le han exigido mayor capacidad cognitiva y física?
5. ¿Qué ha hecho su jefe inmediato para contrarrestar la respuesta negativa del estrés con su equipo?
6. ¿Que considera que debería de hacer la empresa ante esta demanda?
7. ¿Le gustaría que hubiera actividades extracurriculares que ayuden a minimizar la respuesta negativa de la demanda laboral?
8. ¿Qué tipo de actividades recomienda que se realicen para sobrellevar de mejor manera el estrés en su departamento?

Así mismo, se realizará una prueba piloto de las actividades que se implementarán en el departamento de cobros, para ello se contará con el apoyo del departamento de recursos humanos y la gerencia general. Se trabajará de forma dinámica, ya que específicamente el área de capacitación será la encargada de brindar todas las herramientas, posterior a que la misma reciba el entrenamiento adecuado para replicarlo en el área. Entre los temas sugeridos estaría el manejo asertivo del estrés y actividades de gamificación. Para este departamento también será útil contar con una guía estructurada de las actividades y tareas que se pretenden realizar, entre ellas: (1) charlas, (2) capacitaciones, (3) talleres, (4) grupos específicos de tareas, (5) *webinars*, (6) comités antiestrés, (7) actividades de *teambuilding* y (8) diplomados.

Se establecerá un cronograma de actividades con el equipo de trabajo para llevar a cabo capacitaciones mensuales con un tema relevante que gire en torno al estrés. Todas las actividades, evaluaciones y/o *tests* deben de quedar registrados en el expediente del personal. Es importante mencionar que cada colaborador tendrá en su expediente una lista de chequeo de las capacitaciones y evaluaciones realizadas y acorde a un semáforo, se verá el alcance que tiene.

Después de estas intervenciones se contará con personal calificado y mentores que lo duplicarán en otras áreas del banco. El objetivo será contar con un desarrollo integral no solo del departamento de cobros, sino de todas las áreas del banco para que sea una de las empresas modelo de todo el sistema financiero. La meta sería alcanzar el menor índice de rotación, enfermedades y ausentismo, ya que se trataría un punto focal para la organización.

Todas las actividades que van en beneficio de la organización son con el fin de contar con una supervisión más cercana, retroalimentación constante, generación de desarrollo personal y profesional a través de las capacitaciones. Será importante concientizar sobre los trastornos provocados por el mal manejo de las emociones en situaciones de estrés y el daño nocivo para la salud que se pueda generar si no se le presta la atención adecuada. Si este aspecto se descuida podría causar el síndrome de desgaste profesional y la baja de la persona de la organización.

Para ello y en conjunto de las estrategias que se planean ejecutar son: actividades al aire libre como los equipos de formación, actividades extracurriculares, la participación de profesionales externos que aportan valioso conocimiento para esta área, esto ayudará a que el colaborador pueda desconectarse de las actividades que comúnmente realiza diariamente.

3.1.3 Procedimiento de la investigación

El presente trabajo es una investigación que inició con la búsqueda del tema de interés y para contar con las aprobaciones correspondientes se utilizaron dos vías, una a través del docente encargado de la asignatura de Seminario II de Investigación para obtener la aprobación del tema. La segunda vía fue a través de la empresa para obtener las aprobaciones correspondientes. Posteriormente se hizo una exhaustiva investigación documental vía internet, por medio de páginas autorizadas con información acreditada, revistas, documentos científicos y tesis realizadas a nivel nacional e internacional. El trabajo fue planificado para llevarlo a cabo de forma semipresencial, debido a la coyuntura de la pandemia mundial por COVID-19 y por las disposiciones presidenciales en cuanto a las medidas de prevención.

Se realizó un primer borrador, este se presentó con el fin de contar con las directrices correctas para poder generarlo. Posterior a ello, se realizó el presente trabajo con una línea estructurada de las acciones que se deben de tomar de acuerdo a la investigación. Para esto cuenta con las siguientes actividades para lograr los objetivos de la interrogante planteada al principio de la misma:

- Tema de interés social en la cual se pueda aportar en una investigación.
- Establecer la línea y el diseño de la investigación.
- Revisión de distintas autorías para el marco teórico.
- Realizar línea de preguntas estableciendo categorías.
- Realizar a profundidad las entrevistas a nuestro grupo focal.
- Realizar las entrevistas individualmente.
- Análisis del contenido.
- Elaboración de matrices.
- Elaboración de mapas conceptuales.

Referencias

- Alvarado Berluiz, S. E. (2015). *Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur* [Tesis de licenciatura, Universidad San Carlos de Guatemala]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Alvarado-Sara.pdf>
- Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, Y. y Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. ISSN: 0329-3475. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
- Amutio Kareaga, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1), 77-93. ISSN: 1576-5962. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317996006>
- Archila Toledo, C. G. (2018). *El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala* [Tesis de maestría, Universidad San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf
- Bazan Alfaro, B. A. y Guillen Honorio, B. G. (2020). Gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario. Una revisión sistemática entre los años 2010-2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26186>
- Barrientos Lima, N. E. (2005). *Propuesta para la creación y lanzamiento de productos nuevos en la industria cosmética guatemalteca* [Tesis de licenciatura, Universidad San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0936_Q.pdf.
- Balladares Mendez, C. M. y Vergara Cabrera, Y. K. D. (2017). *Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del banco de crédito del Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3459>
- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I. y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>

- Barrios Esteban, E. A. y Herrera Escobar, J. C. (2019). *Trabajo nocturno y sus efectos en las relaciones familiares de los trabajadores del departamento de operaciones de una empresa de servicios contratados* [Disertación doctoral, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://repositorio.usac.edu.gt/12999/1/13%20T%283333%29.pdf>
- Burchfield Jones, S. R. (1979). The Stress Response: A New Perspective. *Psychosomatic Medicine*: 41(8), 661-672. https://journals.lww.com/psychosomaticmedicine/Abstract/1979/12000/The_Stress_Response_A_New_Perspective.8.aspx
- Becerra, N. D., Cifuentes, P. y Fuentes Gil, A. C. (2019). *Diseño de un módulo de capacitación sobre el estrés laboral en personal comercial operativo del sector financiero* [Teis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23978/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODULO%20DE%20CAPACITACI%C3%93N%20SOBRE%20EL%20ESTR%C3%89S.pdf>
- Bruno Selye, H. (1956). *El estrés de la vida*. McGraw-Hill Book Company. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Cáceres Taco, E. I. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6222/MDMcataei.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño Garrido, C. M. y Quecedo Lecanda, M. R. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48130/142-203-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cajiga Calderon, J. F. (s. f.). El concepto de responsabilidad social empresarial. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Castillo Ruiz, S. N. (2016). *Nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango Dr. Jorge Vides Molina* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Castillo-Silvia.pdf>

- Delgado Cayax, M. S. (2019). *Riesgos psicosociales generados por el estrés en el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12937/1/13%20T%283293%29.pdf>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. ISSN: 0121-5051. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Escobar de León, W. A. (2015). *Identificación de los factores que provocan estrés laboral en empresas bancarias del municipio de Retalhuleu* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Escobar-Wilver.pdf>
- El estrés laboral como síntoma de una empresa. (2007). *Perspectivas*, (20), 55–66. ISSN: 1994-3733. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Elera López, A. S. y Gálvez Páucar, J. A. (2016). *Desempeño laboral y nivel de estrés: enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1207/1/TL_EleraLopezArelis_GalvezPaucaJesus.pdf
- Espinoza Ticse, L. M. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores en un banco de Huacayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8711/1/IV_FHU_501_TE_Espinoza_Ticse_2020.pdf
- Fernández Baptista, A. (2012). Gestión ética del talento humano para el bien común en la empresa. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas*. 9(1), 17–35. ISSN: 1856 – 6189. <file:///C:/Users/erick/Downloads/Dialnet-GestionEticaDelTalentoHumanoParaElBienComunEnLaEmp-5028128.pdf>
- García-Alandete, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-Claves del Pensamiento*, VIII(16), 13-29. <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v8n16/1870-879X-enclav-8-16-00013.pdf>

- Gómez Vélez, M. A. y Calderón Carrascal, P. A. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, (23), 189–217.
<https://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/871/1260>
- Gómez García, A. R., Suanavas, P. y Rodríguez V., S. F. (2018). Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario. *Innova*. 11-16.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6285637>
- Gómez Rincón, L.M. (2017). *Analisis del estrés laboral en las instituciones financieras* [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3>
- Herrera Covarrubias, D., Coria Avila, G. A., Muñoz Zabaleta, D. A., Graillet-Mora, O., Aranda-Abreu, G. E., Rojas Durán, F., Hernández. M. E. e Ismail. N. (2007). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Neurobiología* 8(17), 1-23.
[https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)
- Código de conducta empresarial. (2019). <https://www.jnj.com/code-of-business-conduct/spanish>
- Hurtado Pardos, B. (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona].
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/403710/BHR_TESIS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ixchajchal Tzoc de Menchú, F. M. (2020). *Salud mental y rendimiento laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/seol/2020/05/43/Ixchajchal-Floridalma.pdf>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping* (2da Ed.). Springer.
https://books.google.com.gt/books?hl=en&lr=&id=i-ySQQUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&ots=DgFNotdlMh&sig=YivVkDb-WdmErKTXnlNdJSP47t0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Letona Rivas, G. E. (2016). *Nivel de tecnoestrés en los colaboradores en una planta dedicada a la producción de artículos del cuidado personal ubicada en Escuintla*

- [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Letona-Gloria.pdf>
- López Guerra, G. O. (2015). *Análisis jurídico y doctrinario del trabajador guatemalteco, de la contratación laboral y de los beneficios complementarios al salario garantes del bienestar económico, social y cultura* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_12440.pdf
- López, M. B., Arán Filippetti, V. y Richaurd. M. C. (2014) Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*. 32(1), 37–51. <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
- Martínez Cordero, H., Montenegro González, P., Restrepo, J. F., Rondón Herrera, F., Quintana G., e Iglesias Gamarra, A. (2010). Historia de la glucocorticoides. *Revista colombiana de reumatología*. 17(3), 147–171. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcr/v17n3/v17n3a02.pdf>
- Madrid Silva, C. (2014). *Salud Mental y Calidad de Vida. Estudio descriptivo-correlacional en adolescentes que cursan la enseñanza media en colegios de la comuna de Graneros* [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/131648>
- Martín, D. y Boeck. K. (2002). EQ ¿Qué es inteligencia emocional? (7ª. ed., pp. 10-77). Editorial Edaf. S. A. https://issuu.com/roger21estelar/docs/que_es_inteligencia_emocional_-_dor_aa2b5924217c94
- Mayordomo Rodríguez, T. (2013). *Afrontamiento, resiliencia y bienestar a lo largo del ciclo vital* [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/29244/tesis%20TMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza Terronez, D. A. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. file:///C:/Users/gbojorquez/Downloads/Mendoza_TDA.pdf
- Morales de la Cruz, R. G. (2017). *Acoso laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito de Puente Piedra* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3333>

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1950). Informe del Comité de Expertos en Higiene Mental. Serie de Informes Técnicos, No. 31. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/38043/WHO_TRS_31_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orlandini A. (1999). El estrés: Que es y cómo superarlo (2ª ed.). Fondo de Cultura Económica. <https://www.perlego.com/book/1987424/el-estrés-qu-es-y-cómo-evitarlo-pdf>
- Ortiz Millán, G. (2016). Sobre la distinción entre ética y moral. *Isonomía*. 45, 113-139. <http://www.scielo.org.mx/pdf/is/n45/1405-0218-is-45-00113.pdf>
- Peydró Navarro, C. (2015). *Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios: un estudio en el Hospital General Universitario de Alicante* [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/53705/1/tesis_peydró_navarro.pdf
- Pérez Cepeda, M. (2016). La Conducta Organizacional. *Revista Empresarial*, 10 (1), 21-26. ISSN 1390–3748. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/34/30>
- Paniagua Rodas, M. F. (2019). *Implementación de proceso enfocado a la salud y seguridad ocupacional de los colaboradores de la empresa Pronto BPO relacionado a la prevención de posibles riesgos causados por el hombre o la naturaleza que pongan en peligro la vida humana y su desenvolvimiento psicosocial en su entorno laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/13015/1/13%20OVL%20%28230%29.pdf>
- Pantoja Vargas, L. (2012). Deontología y código deontológico del educador social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (19), 65-79. ISSN: 1139-1723. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135025474005>
- Perea Restrepo, A. M. y Riaño Pineda, R. L. (2010). Por qué hace falta establecer límites a la globalización mediática: una mirada desde el psicoanálisis. *Poliantea*, 73–81. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/227/207>
- Pineda Araujo, L. M. y Santa Luz Santos, A. B. (2019). *El salario emocional como medio de fidelización* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12942/1/13%20T%283298%29.pdf>

- Rivas Lujerio, S. A. (2019). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas públicas de Carmen de la Legua* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36897>
- Ríos Manríquez, M., López Salazar, A., y López Mateo, C. (2015). Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico. *Holos*, 3, 308-320. ISSN: 1518-1634. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481547178026>
- Riso, W. (2012). *Enamórate de ti* (pp. 15-30). Océano, 15-30. <https://libroayudate.files.wordpress.com/2015/07/walter-riso-enamorate-de-ti.pdf>
- Rouquette, J. O. y Saleme, M. (2000). Estadística y comportamiento organizacional. *Política y Cultura*, (13), 113-135. ISSN: 0188-7742. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701307>
- Rodríguez González, R., Roque Doval, Y. y Molerio Pérez, O. (2002). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(1). ISSN 1818-1023. <https://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>
- Rodríguez Jarabo, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad* [Tesis doctoral, Universidad Miguel Hernández]. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2c%20Beatriz.pdf>
- Romero A., W. y Ramírez, E. (2018). Las élites económicas y la captura de las instituciones de la política fiscal en Guatemala. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20190516060215/Informe_Guatemala_vf.pdf
- Sánchez Gaspar, N. L. (2018). *Estado de salud mental positiva y el desempeño laboral del usuario interno del Centro de Salud Villa los Reyes, Callao-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. file:///C:/Users/gbojorquez/Downloads/S%C3%A1nchez_GNL.pdf
- Santizo González, A. T. (2004). *Estrés laboral en empleados de las instituciones bancarias (Estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacana, Departamento de San Marcos)* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

- Vera Acevedo, L. D. y Peláez Villada, D. C. (2013). Análisis de los dominios ético, legal y económico de la responsabilidad social empresarial: un caso empresarial. *Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 13(25), 85-102.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v13n25/v13n25a07.pdf>
- Villalobos Badilla, K. J. (2012). *El derecho humano al libre desarrollo de la personalidad* [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica].
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31089.pdf>