

10/20
[Signature]
Lic. H. Luis Antonio García



[Signature]
14/10/2020

[Signature]



Informe Final aprobado Iris Janeth Nolasco Molina

[Signature]



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIERREZ”

**“EL ESTRÉS LABORAL Y LAS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERVICIO AL CLIENTE”**

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

POR

MÓNICA MARÍA DOMÍNGUEZ HERNÁNDEZ

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, OCTUBRE 2020

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMIREZ ORIZÁBAL

SECRETARIA

M.A. KARLA AMPARO CARRERA VELA

LICENCIADA CLAUDIA JUDITT FLORES QUINTANA

REPRESENTANTE DE LOS PROFESORES

ASTRID THEILHEIMER MADARIAGA

LESLIE DANINETH GARCIA MORALES

REPRESENTANTES ESTUDIANTES

LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

05 de octubre de 2020

Estudiante**Mónica María Domínguez Hernández**
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio**Estudiante:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO QUINTO (25º) del Acta CINCUENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL VEINTE (53-2020), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 02 de octubre de 2020, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “EL ESTRÉS LABORAL Y LAS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERVICIO AL CLIENTE”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Mónica María Domínguez Hernández**CUI: 2343 17264 0101****CARNÉ: 2012-16912**

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

Atentamente,

“D Y ENSEÑAR A TODOS”

**Licenciada Julia Alicia Ramírez Ortizábal**
SECRETARIA

/gaby



UGE-147-2020



Guatemala, 02 de octubre del 2020

Señores

Miembros del Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante, **MÓNICA MARÍA DOMINGUEZ HERNÁNDEZ, CARNÉ NO. 2343-17264-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2012-16912 y Expediente de Graduación No. L-80-2017-I-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional
- 10 créditos académicos por trabajo de graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**EL ESTRÉS LABORAL Y LAS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERVICIO AL CLIENTE.**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 29 de OCTUBRE del año 2019,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Lucía, G.

CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo digital e Informe Final de Investigación digital.

DEDICATORIA

A DIOS

Gracias por sus bendiciones y por ser la guía para culminar esta meta.

A MIS PADRES

Ana y Edgar, por su paciencia y amor, por sus palabras de aliento y por siempre motivarme para no darme por vencida. A ustedes debo este logro.

A MIS ABUELITAS

Por siempre estar allí ante cualquier situación, por creer en mí y por su cariño incondicional.

A MIS HERMANOS

Por su apoyo y cariño incondicional

A:

Las distintas instituciones que me han brindado la oportunidad de poder crecer académica y profesionalmente y a todas las personas que en ellas he conocido y que me acompañan en este día.

Por: Mónica Domínguez

AGRADECIMIENTOS

A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Y

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por brindarnos docentes preparados y dispuestos a contribuir con nuestro aprendizaje.

AL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Por contribuir con la formación de profesionales de alto rendimiento en el ámbito Industrial.

A LA LICDA. IRIS JANETH NOLASCO

Por su interés, revisión y orientación a esta investigación.

A LA LICDA. GLADYS ENRIQUEZ

Por su apoyo, asesorar y compartir sus conocimientos.

AL LIC. OTONIEL MONTENEGRO

Por ser un excelente catedrático interesado en formar profesionales de éxito.

ÍNDICE

RESUMEN

PROLOGO

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema y marco teórico	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Objetivos	5
1.3. Marco teórico	6
1.03.1 Revisión de antecedentes	6
1.03.2 Estrés	7
1.03.3 Estrés y afectaciones psicosomáticas	8
1.03.4 El estrés laboral	9
1.03.5 Factores del estrés en el trabajo	9
1.03.6 Reacciones del estrés laboral	14
1.03.7 Efectos crónicos en la salud	15
1.03.8 Burnout: una forma de estrés laboral	17
1.03.9 Desempeño laboral	19
1.03.10 Causas y manifestaciones del bajo desempeño laboral	20
1.03.11 Formas de prevención del estrés	22
1.03.12 Prevención del estrés	22

CAPITULO II

2. Técnicas e instrumentos	24
2.01 Enfoque y modelo de investigación	24
2.02 Técnicas	25

2.03 Instrumentos	27
2.04 Operacionalización de objetivos, categorías/variables	29
CAPITULO III	
3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	30
3.1. Características del lugar y de la muestra	30
3.2. Presentación e interpretación de resultados	32
3.3. Análisis general	38
CAPITULO IV	
4. Conclusiones y recomendaciones	42
4.1. Conclusiones	42
4.2. Recomendaciones	43
4.3. Referencias	44
Anexos	

RESUMEN

“El estrés laboral y las consecuencias en el desempeño laboral de los colaboradores de servicio al cliente”

Autora: Mónica María Dominguez Hernández

Los colaboradores del departamento de Servicio al Cliente que se encuentran laborando para las empresas, constantemente manejan niveles de estrés que suelen sobrepasar el nivel tolerable del mismo, esto debido a diferentes factores que lo propician; en la empresa distribuidora de lubricantes y aceites que se encuentra ubicada en zona 10 de la ciudad capital, se maneja un nivel de exigencia alto. El nivel de exigencia que se maneja dentro de la distribuidora es debido a las certificaciones que poseen las marcas que se distribuyen, las cuales exigen altos estándares de calidad. El nivel de exigencia que las marcas requieren de ésta empresa generan que el factor sea evidente dentro de los colaboradores y para ello es que se realiza la siguiente investigación. Para la investigación se trabajó con una muestra de con 25 colaboradores adultos del Departamento de Servicio al Cliente, de sexo femenino o masculino comprendidos entre las edades 25 a 45 años de edad.

El principal objetivo de realizar la investigación era identificar dentro de la muestra, los factores que generan estrés laboral y las consecuencias de éste en el desempeño de los colaboradores de servicio al cliente en una empresa distribuidora de lubricantes y aceites; utilizando un enfoque cuantitativo se evidenció dicha relación; de igual manera, se evidenció que los colaboradores de servicio al cliente presentan un nivel de estrés alto, causado por diferentes factores.

Utilizando técnica de muestreo no aleatoria por conveniencia, se seleccionó a la muestra, se utilizaron técnicas de recolección de datos tales como: la encuesta, mediante la cual se logró evidenciar uno de los objetivos que ésta investigación se planteó, el cual era medir el nivel de estrés de los colaboradores; la utilización de la entrevista semi estructurada aplicada a la persona encargada de servicio al cliente facilitó conocer la perspectiva de éste respecto al nivel de desempeño que el departamento evidencia y que cada colaborador del departamento de servicio al cliente maneja. Con los resultados de esta

investigación se determinó que el estrés y el desempeño laboral están relacionados debido a los factores del mismo que repercute en el desempeño de la muestra debido a problemas personales, enfermedades, condiciones laborales, salario, carga de trabajo y la relación con clientes

PRÓLOGO

Con la adquisición de una nueva marca líder y certificada a nivel mundial para la distribución a nivel Guatemala, Distribuidora Zuma debió subir sus estándares de calidad e implementar indicadores de medición a cada departamento y a cada puesto de trabajo, dando mayor énfasis al departamento de Servicio al Cliente y a cada asesor del departamento; además del reciente cambio de las instalaciones y al no estar físicamente en condiciones óptimas para realizar sus actividades cotidianas que el trabajo les exige, son algunos de los factores macroorganizativos que mayor incidencia reflejaron en los instrumentos.

Conocer los factores que generan estrés laboral en los colaboradores de servicio al cliente de una empresa distribuidora de marcas certificada en la rama de lubricantes y aceites era el objetivo primordial, partiendo de la experiencia de que los colaboradores de éste departamento debían constantemente pedir tiempo fuera de llamadas es que surgió la necesidad de investigar éste fenómeno y de la observación constante de síntomas de estrés.

El estudio se realizó con colaboradores del área administrativa de Distribuidora Zuma, específicamente con 25 colaboradores adultos del departamento de servicio al cliente de sexo femenino y masculino comprendidos entre las edades 25 a 45 años de edad; con nivel socio económico medio-medio y medio-alto; nivel académico diversificado y con estudios universitarios iniciados; en su mayoría procedentes de aldeas aledañas al Municipio de Villa Canales, zonas aledañas a éste y de las diferentes zonas de la Ciudad Capital. En su mayoría son madres solteras procedentes de hogares desintegrados, asalariadas con el salario mínimo establecido por la ley y son la principal fuente de ingresos para sus hogares.

Primordialmente se logró la identificación de los tres factores principales que desencadenan que el personal maneje altos índices de estrés laboral y que evidencie el Síndrome de Burnout; siendo éstos el cansancio emocional y la despersonalización los que dan mayores puntajes y por ende la presencia del síndrome.

La mayor contribución de la investigación fue evidenciar los altos niveles de estrés que manejan los colaboradores y la presencia del Síndrome Burnout; con ello se logró contribuir para que Distribuidora Zuma para que sean agentes de cambio y se hagan responsables de mejorar en pro de los colaboradores, en los aspectos que les compete y generar programas de prevención para la problemática que los colaboradores presentan.

Además se deja evidenciado que los altos niveles de estrés y la presencia del Síndrome Burnout reflejados en el departamento de servicio al cliente pueden ser una muestra, para verificar si el resto de departamentos se encuentran afectados por los mismos factores o si presentan síntomas de estrés que deban ser evaluados y que generen aporte para poder crear e implementar programas, en los cuales se les brinde a los colaboradores técnicas efectivas para que puedan iniciar a controlar y manejar asertivamente el nivel de estrés al que puedan estar expuestos en el día a día.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

En la actualidad el estrés laboral y las consecuencias en el desempeño laboral, es un tema que requiere ser atendido, debido a que el trabajo se ha convertido en la actividad más importante en la vida del hombre, por ser un medio para obtener recursos económicos necesarios para sustentarse y por ser un medio de autorrealización.

La mayoría de tiempo que invierten los colaboradores en las empresas gira en torno al quehacer diario en el trabajo, pero ¿qué sucede cuando la estadía en el trabajo se torna estresante?, en ocasiones el nivel de estrés que manejan los colaboradores sujetos de estudio llega a reflejarse en su desempeño laboral en una relación muy estrecha según se pudo constatar con el encargado de área y sus métricas diarias, semanales y mensuales; produciendo en ocasiones que los colaboradores tengan sentimientos de frustración, desánimo por no lograr los resultados o métricas que su trabajo exige y que esperan de ellos.

La utilización del término estrés laboral dentro de la problemática surge de la definición dada por la Organización Internacional del Trabajo OIT (1992, p.03), la cual refiere al estrés laboral como: *“...es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”*. Demostrando que es una problemática que afecta al colaborador tanto a nivel mental como físico.

La OIT (1993, p.125) plantea que *“la lucha contra el estrés en el trabajo, será uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los Gobiernos como los empleadores y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacerle frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes y aspiraciones humanas.”*

Actualmente en una empresa distribuidora de marcas certificadas y líderes en el mercado en la rama de lubricante y aceite automotriz, que se encuentra ubicada en la ciudad Capital en una zona empresarial, con no más de un año en esta ubicación, y que cuenta con Departamento de Servicio al Cliente, en un primer acercamiento con los sujetos de estudio, se logró observar signos de estrés que eran repetitivos en el personal, lo que contribuyó a que se propiciara el estudio.

Normalmente se conoce que el personal que labora dentro del Departamento de Servicio al Cliente en las empresas es el contacto directo entre cliente y empresa; partiendo de esta información es que surge interés por trabajar con el personal de éste departamento. En el primer acercamiento que se obtuvo con la muestra evidenció que el personal constantemente se levantaban para tomar pequeñas pausas, repetidas veces al día dentro de la jornada laboral, la frecuencia de los bostezos que se observaban fueron factores que a simple vista llamaron la atención para indagar más a profundidad el fenómeno dentro del equipo de trabajo del Departamento de Servicio al Cliente.

Los estándares de calidad que se estaban empezando a implementar dentro de la empresa, a solicitud de las marcas que se iniciarían a distribuir, el cambio de los objetivos estratégicos del departamento, de cada puesto de trabajo y de la empresa como tal fueron factores que se plantearon y que propiciaron que se empezara a indagar, observar y evidenciar si éstos generarían que la problemática se evidenciara en algunos y/o en todos los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente de la empresa.

En el estudio de investigación se plantea dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cuáles fueron los factores que intervinieron para que los colaboradores desarrollen estrés? ¿Cuáles fueron los principales signos y síntomas que más afecta la salud de los colaboradores? ¿Cuál era la percepción de desempeño laboral de encargado del área? Con lo cual se buscaba dar explicación al fenómeno y la razón de su evidencia.

1.02 Objetivos

Objetivo General

- Identificar los factores que generan estrés laboral y las consecuencias en el desempeño de los colaboradores de servicio al cliente en una empresa distribuidora.

Objetivo Especifico

- Delimitar los síntomas de estrés que evidencian los colaboradores de servicio al cliente.
- Medir el nivel de estrés que manejan los colaboradores de servicio al cliente.
- Identificar los factores que generan estrés en los colaboradores de servicio al cliente.
- Conocer la perspectiva de desempeño laboral del encargado del departamento de servicio al cliente.

1.03Marco teórico

1.03.01 Revisión de Antecedentes

Previo a este trabajo se han realizado investigaciones con temáticas a fines, que para la presente investigación sirven como base teórica, por ser los antecedentes de ésta misma. Por medio de la consulta bibliográfica en la biblioteca de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ha recopilado la siguiente información:

- En la investigación titulada: *“El estrés laboral y las consecuencias en el desempeño de los empleados de nivel administrativo en una empresa privada de la Ciudad Capital.”*, se comprobó que el estrés afecte de manera negativa, sin embargo según la motivación y apoyo constante por parte del equipo de trabajo y los niveles ejecutivos, éste dentro de ésa empresa es nulo.
- En la investigación titulada: *“El estrés y su incidencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores.”* se concluye que: la mayoría de los colaboradores de esa institución manifestaban un nivel de estrés “medio”, y que si bien se reconoce que este afecta negativamente en las relaciones interpersonales de los colaboradores de dicha empresa, no se ven afectados debido a la clima laboral que la empresa brinda a sus empleados.
- En la investigación titulada: *“Elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala EMPAGUA.”* Se concluye que Los principales elementos estresores determinados en EMPAGUA, que afectan el adecuado rendimiento laboral de los empleados son: los bajos salarios, la agresión por parte de la administración y público usuario, los privilegios que se presentan para algunos empleados y la discriminación tanto en trato como en salario.

1.03.2 Estrés

Origen y Definición

El término estrés se utiliza para definir un estado de cambios fisiológico que se producen en un organismo al recibir determinados estímulos que sobrepasan el bienestar del mismo, lo cual se refiere a la interacción que se produce entre una fuerza y la resistencia que refleja a la misma. Entendiéndolo como cualquier cambio que se produce a nivel fisiológico cuando los estímulos sobrepasan el bienestar de los sujetos.

Etimológicamente la palabra estrés un autor la define como: *“un esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo, es en sí una reacción a una situación nueva que está íntimamente ligada a los mecanismos de ajuste del individuo al medio que lo rodea.”* (Lawson, 1978, p.144)

Síntomas

Existen distintos síntomas que se relacionan con el estrés, los síntomas clásicos que se pueden observar de éste son:

- Las personas se tornan nerviosas y se convierten gradualmente en personas crónicamente preocupados.
- Se muestran con una tendencia mayor a sentir ira y poseen dificultad para relajarse.
- Adquieren vicios con más facilidad que en situaciones normales.
- Padecen distintos tipos de desórdenes físico, entre ellos: comer demasiado o muy poco, dificultad para conciliar el sueño o sueño excesivo.
- Descomposición general del cuerpo, como debilidad, vértigo, dolor de cabeza, dolor de estómago, dolor de espalda o músculos.

Una sobrecarga de trabajo o trabajo excesivo, puede provocar problemas psíquicos y físicos irreparables, una vez conocidos los síntomas del estrés y no darles atención oportuna pueden causar serios daños a la salud además de una labor insatisfecha, inadecuada e inoportuna.

1.03.3 Estrés y afecciones psicosomáticas

Cuando se habla de afecciones psicosomáticas, se entiende la somatización como la que alude al desarrollo de una enfermedad o síntoma, en el “cuerpo”, producto o relacionada con una perturbación emocional. Dentro del espectro de la Somatización, se encuentran diferentes cuadros clínicos:

- Enfermedades psico-somáticas clásicas.
- Desordenes de Somatización.
- Desordenes somáticos funcionales.

Las enfermedades Psico-somáticas son las que surgen de la relación entre Fenómenos mentales y/o emocionales y Síntomas o Desordenes Físicos; en donde se vinculan ciertos órganos con ciertos “buenos” o “malos” humores.

En las Enfermedades Psicosomáticas Clásicas como Cefaleas-Migrañas, Vértigo, Asma-Rinitis, Enfermedades Tiroideas, Enfermedad Coronaria, HTA, Úlcera gastroduodenal, Colitis Ulcerosa, Artritis Rematoidea, LES. Existe una enfermedad “objetiva” y existen mecanismos Psico-emocionales que participan en el origen, mantenimiento o agravación de la dolencia.

Dentro de los desórdenes Somáticos Funcionales se encuentran Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica, Dolor Pelviano Crónico, Dispepsia, Colon Irritable, Síndrome de Tensión Premenstrual, Síndrome de Sensibilidad Química Múltiple.

En estos hay algunos síntomas y signos pero los hallazgos médicos no son consistentes o no existe ninguna alteración y los pacientes perciben como físicos sus síntomas, negando con vehemencia la participación de factores psico-emocionales. Dentro de estos cuadros el origen se relaciona con:

- Aumento de la sensibilidad corporal, mediante el cual, existe una magnificación de las molestias corporales.
- Pensamientos negativos llamados Cogniciones Distorsionadas, que interpreta cualquier síntoma como indicador de enfermedad grave.
- Creencias acerca del origen físico de los síntomas y negación de los factores emocionales como relacionados con sus dolencias.

1.03.4 El estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo OIT, se refiere al estrés laboral como: “...esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo resiente la productividad, al atacar la salud física y mental de los trabajadores”. Dentro de lo planteado por esta entidad también hace énfasis a que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tendrán más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

- **Episódico**

Esta clasificación del estrés lo constituye el estrés que se origina de varias situaciones enlazadas unas con otras y que forman un resultado, por ejemplo un despido. Es decir que una acción laboral conlleva siempre una reacción; sin embargo, es controlable o no tan dañino para la salud del colaborador.

- **Crónico**

Un autor afirma que éste se puede presentar “...cuando la persona se encuentra en una situación de estrés y constante actividad, que puede guiarnos hacia una alta presión arterial, dolencias cardiovasculares o accidentes vasculares, úlceras sangrantes, etc.” (Slipak,1996). Este tipo de estrés también puede ser una reacción del estrés episódico; en éste se denotan las afectaciones q nivel psicosomático.

1.03.5 Factores del estrés en el trabajo

- **Factores inherentes en el trabajo**

Dentro de los factores que son inherentes en el trabajo se habla sobre la teoría del ajuste persona-entorno, la cual ofrece un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales y el entorno laboral determinan conjuntamente el bienestar del colaborador y, a la luz de ese conocimiento, la forma en que se puede elaborar un modelo para identificar puntos de intervención preventiva.

Otro factor que se considera inherente al trabajo es la carga del trabajo, a la cual debe establecerse una distinción entre sobrecarga cuantitativa, que significa demasiada cantidad de trabajo en un período de tiempo determinado, y subcarga cualitativa, que significa que

las tareas son demasiado repetitivas y carecen de variedad y dificultad; a manera de contribuir con el colaborador dentro de su jornada laboral; la cual se encuentra relacionado con el ritmo de trabajo de la persona.

Las personas marcan su ritmo de trabajo diario, y este es exitoso debido al control y autonomía que el colaborador experimente a lo largo de la jornada diaria y dentro de su puesto de trabajo; éste suele ser marcado socialmente o por los incentivos que puedan o no llegar a alcanzar un colaborador en una empresa.

La claridad y sobre carga de los roles asignados, se agrupa bajo el término “rol” a todo el conjunto de comportamientos que se espera de un trabajador. Para comprender cómo se desarrollan los “roles” en una organización, es necesario que se observe el proceso a través de los ojos de un nuevo colaborador. Es importante que desde el primer día de trabajo, a éste se le presenta una cantidad considerable de información con la que la organización quiere comunicarle las expectativas que tiene sobre sus roles. Parte de esa información se le presenta formalmente, mediante una descripción escrita del puesto y comunicaciones regulares con su supervisor.

Los colaboradores que perciben una ambigüedad de rol en sus puestos de trabajo tienden a estar insatisfechos con su trabajo, ansiosos y tensos, plantean numerosas quejas de problemas somáticos, tienden a estar ausentes del trabajo y pueden acabar abandonando el empleo. A una sobrecarga de roles le suele corresponder sobre todo el agotamiento físico y emocional.

- **Factores interpersonales**

El acoso sexual es un factor de estrés laboral que supone una amenaza para la integridad y seguridad psicológicas y físicas de la mujer, en un contexto en el que ésta tiene poco control debido al riesgo de represalias y el miedo a perder su medio de sustento. Como otros factores de estrés del trabajo, puede tener consecuencia negativas para la salud de las mujeres, incluso graves, y desde ese punto de vista está justificado que se considere como un problema de salud y seguridad en el trabajo.

El acoso sexual reduce la satisfacción en el trabajo e incrementa la rotación, de manera que tiene costes para el empresario, y es por ello que se toma como un factor estresante para los colaboradores.

La violencia en el lugar de trabajo es considerado un factor interpersonal por genera víctimas primarias y secundarias. Las víctimas evidentes o directas son los cajeros de los bancos o los empleados de los comercios que son asaltados, así como los propios trabajadores agredidos en el lugar de trabajo por compañeros actuales o pasados.

Las víctimas secundarias son todas aquellas que observan las conductas ajenas, los testigos de la violencia en el trabajo. Unas y otras víctimas soportan efectos negativos, que suelen repercutir en un estrés laboral que es generado por dicho problema en la dinámica interpersonal.

- **Factores macroorganizativos**

Dentro de los factores a nivel macroorganizativo se menciona la gestión de calidad total que empresas suelen utilizar; la cual busca garantizar que los procesos sean realizados de manera sistemática y con exactitud. Los tres frentes obligados al aplicar gestiones de calidad total son: la transformación, planificación estratégica, la mejora continua; cada uno de estos frentes requieren que los colaboradores sean exactos y precisos al ejecutar de manera sistemática los procesos.

Un factor que suele ser clave dentro de los macroorganizativos es el estilo de dirección que se maneja dentro de la empresa, dentro de éste factor el apoyo social derivado de la cohesión del grupo, la confianza personal y la simpatía hacia el superior se asocia a un menor nivel de percepción de estrés en el trabajo y a una mejor salud. Un comportamiento desconsiderado del superior contribuye considerablemente a generar sentimientos de presión en el trabajo. Una supervisión estrecha y una rígida supervisión del rendimiento constituyen otros tantos factores de estrés.

El contexto organizativo del trabajo se compone de numerosos elementos, como liderazgo, estructura, recompensas, comunicaciones, etc., que se incluyen en los conceptos generales de clima y cultura organizativos. El clima se asocia a la percepción de la práctica organizativa comunicada por las personas que trabaja en un lugar.

El clima es, básicamente, la descripción del entorno de trabajo por parte de quienes participan directamente en él. Los climas organizativos estresores se caracterizan por la limitada participación en la toma de decisiones, el uso del castigo y la retroinformación negativa (en lugar de las recompensas y la retroinformación positiva), la evitación de conflictos o la confrontación (en vez de la resolución de problemas) y la existencia de un modelo no cooperativo de relaciones dentro del grupo y con el líder. Los climas de apoyo social redundan en beneficio de la salud mental de los trabajadores, observándose una menor frecuencia de la ansiedad y la depresión en los entornos acogedores.

Otro factor que se incluye es la medición y remuneración del rendimiento, es conocido que las empresas utilizan diversas formas de retribución del esfuerzo físico y mental de sus colaboradores. La remuneración implica un pago monetario por el esfuerzo humano y resulta necesaria para la subsistencia personal y familiar en la mayoría de las sociedades. El intercambio de trabajo por dinero constituye una práctica muy arraigada.

El aspecto estresor de la remuneración se asocia muy estrechamente a aquellos sistemas en los que se ofrecen incentivos a un esfuerzo humano extraordinario o sostenido. Aunque, evidentemente, puede haber estrés en cualquier entorno laboral en que la remuneración no se base en los incentivos, los niveles de esfuerzo físico y mental muy superiores a los normales y capaces de producir lesiones o un estrés mental patológico se suelen producir principalmente en entornos caracterizados por determinadas formas de remuneración mediante incentivos.

- **Factores individuales**

Dentro de éstos factores, se encuentran los patrones de comportamiento de los tipo a y b, el patrón de comportamiento del Tipo A está constituido por una serie observable de comportamientos o una forma de vida que se caracterizan por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad (a veces, enérgicamente reprimida), explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular.

Los resultado de un experimento (Montufar, 2008, p.384-396) demuestran que las personas con un fuerte comportamiento del Tipo A luchan contra la presión del tiempo y

el reto de la responsabilidad. “El comportamiento del Tipo A no es un factor de estrés externo ni una reacción de tensión o incomodidad, sino, más bien, una forma de reaccionar. En el polo opuesto de este continuo se sitúan las personas del Tipo B, más relajadas, cooperadoras, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes les rodean”

La resistencia como un factor individual se basa en la teoría existencial de la personalidad y permite definirla como aquella actitud básica de una persona ante su lugar en el mundo que expresa simultáneamente su compromiso, control y disposición a responder ante los retos.

Entendiendo el compromiso como la propensión a comprometerse en todo lo que se hace o se encuentra en la vida. Las personas comprometidas poseen un sentido existencial global que les permite encontrar significado e identificarse con las personas, los acontecimientos y las cosas del entorno. El control es la propensión a pensar, sentir y actuar como alguien influyente y no impotente frente a los distintos avatares de la vida. Las personas con sentido del control no tienen la pretensión ingenua de dirigir los acontecimientos y sus resultados, sino que, por el contrario, se sienten capaces de marcar una diferencia en el mundo utilizando su imaginación, sus conocimientos, sus habilidades y su capacidad de elección.

La autoestima como un factor individual, toma un papel crucial al lidiar con factores estresores; entendiendo que un bajo nivel de autoestima se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos. La falta de confianza que las personas con bajo nivel de autoestima experimentan en su capacidad para influir en su entorno social y laboral, es débil y por consiguiente se encuentran más propicios a que manejan niveles de estrés más altos que las personas con una autoestima alta.

El locus de control como factor, designa un rasgo de la personalidad que refleja la creencia general de que las experiencias vitales están regidas, bien por los actos propios estilo de afrontamiento, bien por influencias externas.

Las personas que tienen un locus de control interno se consideran capaces de controlar los hechos y circunstancias de la vida, incluidos los refuerzos asociados, esto es, los resultados que se perciben como recompensas de los propios comportamientos y actitudes. Por el contrario, las que tienen un locus de control externo creen que ejercen escaso control sobre los hechos y circunstancias vitales y atribuyen los refuerzos a poderosos factores extrínsecos o a la suerte.

También es considerado un factor individual el afrontamiento, el cual se desencadena por la percepción de determinadas situaciones como peligrosas, perjudiciales o generadoras de ansiedad. Es una variable de diferenciación individual que modera la relación entre el estrés y los resultados del mismo.

Los distintos estilos de afrontamiento comprenden combinaciones caracteriológicas de pensamientos, creencias y comportamientos resultantes de la experiencia de estrés y pueden manifestarse independientemente del tipo de estresor. Un estilo de afrontamiento es una variable de disposición. Son sumamente estables en el tiempo y en distintas situaciones y, aunque influidas por los rasgos de la personalidad, son distintos de ellos.

1.03.6 Reacciones del estrés laboral

Peiró (1992) expone que el ser humano, por instinto, ante un estímulo exterior responde con una reacción. Y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre él, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos; generando así que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoceremos como estrés

El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. Entonces, el estrés puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio.

El individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr alcanzar dicha respuesta.

No hay nadie que sea ajeno a este trastorno ya que diariamente estamos sometidos a situaciones estresoras que afectan en todos los aspectos de la vida, siendo el estrés aumentado por el determinismo ambiental, orientado a aumentar los problemas en lugar de solucionarlos.

“Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de Eustrés. Pero, caso contrario. Cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al Distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas”. (Campos, 2006)

1.03.7 Efectos crónicos en la salud

Lawrence (1998, p.34) propone que el nivel de estrés que un ser humano pueda llegar a manifestar es vital para comprender los efectos que éste pueda llegar a generar en el organismo del mismo, dentro de los efectos crónicos en la salud se encuentra:

- **Enfermedades cardiovasculares**

Los entornos profesionales estresores influyen directamente en las concentraciones neurohormonales y en el metabolismo del corazón. La combinación de diversos mecanismos fisiológicos relacionados con actividades profesionales estresoras puede aumentar el riesgo de infarto de miocardio.

La elevación de las hormonas movilizadoras de los depósitos energéticos que se produce durante los períodos de estrés excesivo puede aumentar la vulnerabilidad del corazón a la muerte del tejido muscular.

Por el contrario, los niveles de las hormonas que reponen y reparan los depósitos energéticos, protegiendo así al músculo cardíaco frente a los efectos nocivos de las hormonas movilizadoras de energía, disminuyen durante los períodos de estrés.

En los momentos de gran estrés emocional (y físico), los latidos del corazón se hacen más fuertes y rápidos durante períodos más largos de tiempo, de manera que el músculo

cardíaco consume una cantidad excesiva de oxígeno y aumenta el riesgo de sufrir un ataque de corazón. El estrés puede altera también el ritmo cardíaco. La alteración caracterizada por un aumento del ritmo cardíaco se llama taquicardia. Cuando la frecuencia cardíaca es tan rápida que el latido del corazón deja de ser eficaz, se produce un trastorno que puede causar la muerte: la fibrilación ventricular.

- **Problemas gastrointestinales**

Se ha demostrado claramente que las personas expuestas a estrés agudo en el contexto de un traumatismo físico grave tienden a desarrollar úlceras. Sin embargo, resulta menos evidente que los estresores de la vida (como el despido o la muerte de un ser querido) puedan, por sí solos, precipitar o exacerbar la úlcera. Las personas con tendencia a úlcera sufren conflictos de dependencia en sus relaciones con los demás, así como una tendencia constitucional a la hipersecreción crónica de ácido gástrico.

Una gran proporción de los afectados por el síndrome del colon irritable afirman que sus hábitos intestinales se alteraron a causa del estrés. En un intento de explicar sus molestias, los enfermos pueden asociar, erróneamente, los síntomas con los acontecimientos estresores.

- **Trastornos mentales**

Los trastornos mentales son una de las consecuencias crónicas del estrés profesional que más impacto social y económico tienen para la comunidad.

Los efectos de la profesión y los derivados de “la forma de vida” asociada a los estratos profesionales es una importante puesto que es un indicador de estratificación social en un sentido diferente al de la clase social, ya que esta última implica el control de los medios de producción. El alcoholismo, tabaquismo son los promotores de los trastornos mentales.

1.03.8 Burnout: Una forma de estrés laboral.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1998, p.35) utiliza éste término para hacer referencia a un tipo de estrés laboral e institucional que es generado específicamente en

aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas; es decir aquellas profesiones con las que el colaborador mantienen un relación de ayuda, como lo es el caso del personal de servicio al cliente.

Se consideran múltiples causas para este síndrome, algunas de las que cabe la pena mencionar son: aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y las pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación.

Algunos aspectos a nivel cognitivo que se han visto reflejados dentro de este síndrome; alguno de ellos; bajas expectativas de refuerzo y altas expectativas de castigo; así como bajas expectativas para controlar los refuerzos positivos.

- **Desencadenantes**

Dentro de los desencadenantes de éste síndrome se encuentran: La prevalencia del factor “tipo de profesión”; puesto que los colaboradores se verán afectados según el tipo de profesión y de tareas que se encuentran constantemente en relación con personas, sobre todo si entre ambos existe una relación de “ayuda” como en el caso de los colaboradores de servicio al cliente.

Algunos factores socio-demográficos, tales como la edad, sexo y/o género contribuyen como desencadenante a éste problema. El factor edad se ve implicado puesto que el trabajador experimentará una mayor vulnerabilidad en una etapa de la vida que en otra. Respecto al factor sexo y/o género, indica que la mujer es quien aporta mayor incidencia del estrés laboral y esto se suele deber a la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar.

- **Intervención y prevención**

La mayoría de empresas tienen una fuerte responsabilidad en cuanto a la prevención y afrontamiento de este tipo de enfermedades profesionales generadas por el estrés en el trabajo, sobretodo tomando en cuenta que sus empleados constituyen el capital más importante con el que cuentan. Es por esta razón, que es necesario un programa de prevención.

- **Equilibrar las funciones y actividades**

La sobrecarga constante de trabajo produce estrés y ansiedad. Una cierta ansiedad consecutiva a la sobrecarga de trabajo aumenta los rendimientos de las personas que se ven sometidas a ella, hasta llegar a lo contrario, produciendo el Síndrome de Burnout, haciendo que la eficiencia y productividad disminuyen considerablemente.

- **Dale todo lo necesario para desempeñar su trabajo**

Es necesario asegurarse que los colaboradores de la empresa cuenten con las habilidades, conocimientos, equipo y material necesario para desempeñar sus funciones.

- **Evaluación continua de estrés**

No todas las personas reaccionan de la misma manera al estrés y por lo tanto existen individuos más vulnerables, por ello es necesario realizar una evaluación sobre los niveles de estrés que permitan detectar a aquellas personas que están en riesgo.

- **Programas de salud integral**

Los hábitos alimenticios y la actividad física son clave para la salud, por ello es necesario que se incluyan dietas más saludables en los menús de las cafeterías o incluso servicios de gimnasios a un costo menor.

- **Flexibilizar los turnos y horarios de trabajo**

En ciudades complejas, el home office, evita el desgaste emocional y físico para los empleados que tienen que recorrer grandes distancias. Sin embargo, para poder instituir esta forma de trabajo resulta indispensable capacitar al empleado y darle seguimiento a sus actividades, con el propósito de asegurar un desempeño eficaz y eficiente como si estuviera en la oficina.

Por lo general, esta modalidad se puede implementar en puestos administrativos en los que no sea indispensable la asistencia diaria del empleado. Otro tipo de puestos como los de servicio y atención directa no podrían incluirse en estos programas, pero no significa que sea imposible diseñar estrategias de trabajo en equipo que permitan la flexibilidad.

- **Programas de ayuda psicológica**

Estos programas ofrecen ayuda profesional gratuita o a costos preferenciales a los empleados y sus familiares directos cuando tienen problemas que les afectan en el ámbito personal o laboral. Estos problemas pueden estar relacionados con aspectos legales, médicos, financieros, emocionales o psicológicos. El servicio que se ofrece es externo y se asegura a los empleados la confidencialidad absoluta por lo que este tipo de programas han ayudado a que los problemas sean atendidos de forma inmediata, y las dudas y preocupaciones canalizadas oportuna y adecuadamente.

1.03.9 Desempeño laboral

Weihrich (1996, p.461) explica el término como la forma en que los colaboradores realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales el jefe inmediato tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual y así obtener un dato de manera grupal. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Dependiendo del tipo de labores realizadas en las empresas y las características individuales de las personas, así será el desempeño laboral obtenido, el cual puede ser adecuado o inadecuado, muchas de estas características están dadas por las individualidades mismas de cada persona, sus aptitudes, habilidades y destrezas, la maquinaria y equipo y las relaciones interpersonales que en cada empresa se permita desarrollar, con esto se observa que los trabajadores desarrollan un desempeño laboral adecuado o inadecuado dependiendo de las condiciones que la empresa presenta.

- **Desempeño laboral adecuado**

Para considerar que un desempeño laboral es adecuado, se debe comprender también que en las empresas no se pueden satisfacer por completo todas las necesidades del personal, pero los administradores tienen bastante libertad para hacer arreglos individuales. Aunque

los requisitos del puesto con frecuencia se derivan de los planes de la empresa y de la organización, este hecho no excluye necesariamente la posibilidad de adecuar el trabajo para que se adapte a la persona en una situación específica.

- **Desempeño laboral inadecuado**

El desempeño laboral inadecuado se genera cuando la empresa o el jefe inmediato no proporciona las condiciones laborales mínimas y tampoco satisface las necesidades de sus trabajadores ni siquiera en una mínima escala, esto lleva a que los colaboradores tengan que ingeniárselas para ejecutar eficientemente sus funciones diarias.

Este tipo de desempeño se presenta cuando se carece de todas o tan sólo una de las condiciones laborales adecuadas, presentándose de diversas maneras y con malas condiciones de trabajo repercutiendo y afectando a cada trabajador de diversas formas.

- Salarios bajos y ausencia de ascensos.
- Alimentación inadecuada e insuficiente.
- Inestabilidad laboral por procesos de privatización.
- Relaciones interpersonales.
- Condiciones ambientales.

Dentro de estos dos tipos de desempeño se encuentran ligados cada uno de los factores del estrés en el trabajo.

1.03.10 Causas y manifestaciones del bajo desempeño laboral

Robbins (1991, p.430) explica que se suele conocer que las causas y manifestaciones del bajo rendimiento laboral son resultado del alto nivel de estrés que los colaboradores manejan, el cual está íntimamente relacionado con las condiciones laborales inadecuadas que van manifestándose en problemas psicolaborales y se presentan tanto como producto de factores de la organización o intraorganizacional y de otros externo o de carácter extraorganizacional.

- **Estrés producido por la organización**

Consiste en “el estrés producido por la propia organización y presenta factores de riesgo para la salud de los empleados”.

- Consumo de alcohol como forma de escape.
- Ánimo deprimido.
- Baja autoestima.
- Poca satisfacción en el trabajo.

Como el cuerpo humano es capaz de resistir normalmente varias horas ejecutando una misma actividad; se piensa que siempre se puede seguir con el mismo ritmo de trabajo y sin darse cuenta se afecta el organismo y el desempeño laboral, haciéndose el trabajo cada vez más deficiente.

- **Estrés intraorganizacionales**

Son los que se presentan dentro de las organizaciones, el cansancio y la fatiga mental llegan cuando los asuntos laborales absorben tiempo extra o fuera de la jornada laboral pactada por ambas partes.

Actualmente dentro de las organizaciones, la tecnología se encuentra relacionada de manera directa con el desempeño de los colaboradores, y si la empresa proporciona a sus trabajadores las herramientas, adiestramiento y la capacitación en tecnología; sin duda alguna, el desempeño del trabajador será excelente; pero si es lo contrario, el trabajador será sometido a altos niveles de estrés y poca capacitación en programas que requieran tecnología, se puede obtener como resultado un desempeño inadecuado.

- **Estres extraorganizacionales**

Dentro del estrés extraorganizacionale, aquellos que se plantean fuera del ambiente de la empresa, se encuentra la inadecuada relación hogar–trabajo, genera conflictos psicológicos y fatiga mental, cuando las relaciones familiares no son lo que un trabajador desearía (buenas) o si existe algún tipo de problema emocional (con la pareja), inconscientemente el trabajador desea estar más tiempo en el trabajo para evadir el verdadero problema.

1.03.11 Formas de prevención del estrés

Para Roquebrune (1984, p.127) explica la importancia de aprender a relajarse frente a situaciones de estrés es importante, puesto que constituye la mejor arma de defensa para reducirlo o eliminarlo; el colaborador puede darse un pequeño descanso, caminar y hablar pausadamente. Para conocer sus propios límites y completar eficientemente su trabajo, es necesario aprender a relajarse, esto toma un poco de práctica pero una vez ejecutada esta técnica se podrá saber exactamente lo que se tiene que hacer para reemplazar una respuesta estresante por una respuesta relajante.

Es importante que se defina lo que produce estrés en la vida diaria, a manera de poder manejarlo; disminuir los estresores organizacionales no es fácil, es necesario que las leyes que regulan las empresas entre empleadores y empleados contemplen las necesidades reales físicas y psicológicas de los trabajadores para que los efectos que se perciben en situaciones generales, sea para obtener un buen rendimiento laboral y una mejor estabilidad emocional.

Al respecto la OIT, plantea que la luchar contra el estrés en el trabajo, se convertirá en uno de los más grandes retos que deberán enfrentar tanto los gobiernos como los patronos y los trabajadores durante los próximos años; por ello las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacerle frente al estrés y puedan acondicionar adecuadamente los lugares y centros de trabajo para adaptarse a las aspiraciones humanas.

1.03.12 Prevención del estrés

- **Prevención del estrés en la oficina**

Roquebrune (1984, p.127) detalla que para prevenir el estrés laboral en las organizaciones se puede observar, analizar y mantener control sobre los múltiples factores que lo provocan, entre ellos se destacan los siguientes:

- Controles médicos anuales.
- Protección y medios de trabajo adecuados.
- Capacitación adecuada y oportuna.
- Establecimiento de prioridades organizacionales.
- Estimulación de los vínculos interpersonales.
- Concientización de los peligros de la sobre estimación y sub estimación laboral y la incidencia sobre la salud mental

- **Prevención del estrés en el colaborador**

Para reducir las situaciones que provocan el estrés, los colaboradores deben asumir esas situaciones que son un riesgo, aceptarlas y enfrentarlas para que no dañe su salud física, mental y psicológica, considerando como mínimo las medidas de precaución las siguientes:

- Tomar conciencia de las medidas de protección.
- Capacitación.
- Mejorar los vínculos interpersonales.
- Manejo adecuado del tiempo libre.
- Modificación de la conducta laboral.
- Organización del tiempo.

Modificación del estilo de vida.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2. Enfoque y modelo de investigación

El enfoque que mejor se ajustó a la investigación fue el enfoque mixto; ya que la investigación se apoyó de la estadística y de la perspectiva de nuestra muestra. El enfoque cuantitativo contribuyó a la investigación mediante el análisis de datos numéricos, a través de la estadística, el cual facilitó dar respuesta a las preguntas de investigación; ¿Cuáles fueron los factores que intervinieron para que los colaboradores desarrollen estrés? ¿Cuáles fueron los principales signos y síntomas que más afecta la salud de los colaboradores?, mediante la aplicación de cuestionarios enfocados en las categorías estrés laboral y síntomas de estrés laboral.

El aporte que brindó el enfoque cualitativo fue para obtener una mejor comprensión de la percepción de la categoría desempeño laboral del encargado de área; se utilizó el enfoque cualitativo ya que contribuye a adquirir información en profundidad para poder comprender el comportamiento humano y las razones que gobiernan tal comportamiento; para resolver la interrogante: ¿Cuál era la percepción de desempeño laboral de encargado del área?; utilizando una entrevista semi estructurada fue que se logró dar respuesta a la interrogante.

El modelo de investigación que mejor se adecuó al estudio de investigación fue el modelo descriptivo el cual apoyó con la descripción de las características de nuestra problemática; contribuyó para que con la información obtenida en el trabajo de campo se pudiera realizar el debido análisis de discurso de una manera más enriquecedora para la investigación. Esta investigación se realizó bajo las líneas de salud mental y la realidad guatemalteca que relaciona las categorías del trabajo de investigación en base a la Psicología Industrial.

2.02 Técnicas

La investigación se realizó durante los meses de Noviembre a Diciembre del año 2017 en la Ciudad de Guatemala en una empresa distribuidora de lubricantes y aceites, ubicada en zona 10.

2.02.1 Técnica de muestreo:

Para la selección de la muestra se utilizó una muestra no aleatoria por conveniencia, la cual por razones de comodidad se ajustó a la intención que se tenía en ese momento de la investigación, con una población muestra de 25 colaboradores de sexo masculino o femenino comprendidos entre las edades de 25-45 años de edad del departamento de servicio al colaborador; la cual fue aplicada con el objetivo de seleccionar a la muestra objeto de estudio.

2.02.2 Técnica de recolección de datos:

Para desarrollar y obtener la información necesaria para esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- **La observación científica:** la cual consistió en observar atentamente el fenómeno y a la muestra seleccionada; tomar información y registrarla para su posterior análisis sobre los síntomas de estrés que manejan los colaboradores de servicio al cliente. Logrando identificar los signos de estrés que presentaban los colaboradores.
- **La encuesta:** por medio de la cual se adquirió la valoración de los colaboradores sobre el nivel de estrés que en ese momento presentaban y una segunda encuesta con la cual se identificaron los factores que generaban estrés laboral en los colaboradores en ese momento; para ello se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado previamente elaborado.
- **La entrevista semi-estructurada:** en donde se realizó una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas con preguntas espontáneas que surgieron para medir la perspectiva del desempeño laboral del encargado del departamento de servicio al cliente y su perspectiva sobre el estrés laboral y la relación que percibía entre ambas categorías.

2.02.3 Técnica de Análisis:

- **Tablas de frecuencias:** consistió en presentar los datos de las encuestas aplicadas a los colaboradores en forma de tablas o cuadros, lo cual permitió una mejor interpretación de los factores que generan estrés laboral en los colaboradores y conocer el nivel de estrés que manejaba el personal en ese momento de la investigación.
- **Análisis del discurso:** consistió en realizar una transcripción exacta sobre la entrevista que se efectuó con el encargado del departamento de servicio al cliente con el objetivo de alcanzar una mejor comprensión de todo el mensaje que se obtuvo durante la misma; en la cual se logró conocer la perspectiva de las categorías y la relación existente entre ambas desde la perspectiva de la persona encargada del departamento.
- **Diagramas:** contribuyó con la comprensión de manera gráfica de la información, en donde se plasmó la información recopilada durante la entrevista semi estructurada realizada a la persona encargada del departamento de servicio al cliente; por ser una imagen gráfica de los resultados facilitó la interpretación de la relación de las variables desempeño laboral y estrés laboral

2.03 Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron:

- **Consentimiento informado:** Consistió en un documento en el cual la muestra seleccionada accedió de manera formal y escrita a formar parte de la investigación, sirvió para que se aclararan dudas y se obtuvo el permiso para poder realizar la investigación con la muestra, éste instrumento se aplicó como el primer contacto con la misma.(Ver Anexo#1)
- **Lista de cotejo:** Consistió en una lista de criterios o de aspectos que conformaban indicadores sobre la variable estrés, el cual permitió evidenciar los síntomas de estrés que presentaba la muestra; también contribuyó para que por medio de ésta se estableciera la presencia de estrés dentro de los colaboradores, adquiriendo la información en la observación que se realizó como apoyo para el registro de lo observado; se aplicó a lo largo de la primera semana de contacto con la muestra. (Ver Anexo# 2)
- **Cuestionario:** fue el instrumento básico en la encuesta, se formularon preguntas que permitieron medir los niveles de estrés que presentaban los colaboradores, posibilitó observar los hechos a través de la valoración que hacen de los mismos los colaboradores; las preguntas se encontraban estructuradas en función de la variable estrés y las categorías: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; las preguntas fueron cerradas; dicho instrumento fue aplicado dos semanas después del primer contacto con la población.(Ver Anexo# 3). El cuestionario sobre los factores que generan estrés laboral fue aplicado con el objetivo de identificar los 5 criterios: horario y salario, carga de trabajo, relaciones sociales, condiciones físicas del ambiente laboral y salud; en un instrumento con preguntas cerradas y con 3 preguntas específicas para identificar la influencia de cada factor .(Ver Anexo# 4).

- **Guía de entrevista:** fue el instrumento con el cual se guió la conversación con la persona encargada del departamento de servicio al cliente; en el cual se concedió un espacio al entrevistado para que expresara sus propios puntos de vista sobre las preguntas que se le realizaron durante la misma; se utilizó para conocer el desempeño laboral de los colaboradores desde la perspectiva general de la persona encargada del departamento de servicio al cliente, la percepción del estrés y la relación que consideraba existiera entre ambas categorías; éste instrumento se aplicó cuatro semanas después del primer contacto con la población. (Ver Anexo# 5)

2.4 Operacionalización de objetivos

Objetivo Específico	Variables	Técnica	Instrumento	Técnica de Análisis
Delimitar los síntomas de estrés que evidencian los colaboradores de servicio al cliente.	Estrés	Observación	Lista de cotejo	Diagrama
Medir el nivel de estrés que manejan los colaboradores de servicio al cliente	Nivel de estrés laboral	Encuesta	Cuestionario	Tablas de frecuencias
Medir los factores que generan estrés laboral en los colaboradores de servicio al cliente	Factores de estrés	Encuesta	Cuestionario	Tablas de frecuencia
Conoce la perspectiva de desempeño laboral del encargado de servicio al cliente	Desempeño laboral	Entrevista Estructurada	Guía de entrevista	Análisis del discurso

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

Características del lugar

La investigación se realizó en las oficinas centrales de Distribuidora Zuma ubicadas en 18 calle 24-07 zona 10, Edificio Torre Katana, nivel 9, Guatemala, Guatemala.

Distribuidora Zuma es una sólida empresa con experiencia en la distribución de marcas líderes para el mercado automotriz e industrial. Se encarga de distribuir marcas que cuentan con las certificaciones de calidad más estrictas a nivel mundial. Distribuidora Zuma tiene como Misión ser el enlace perfecto entre sus clientes y proveedores, convirtiéndose en el canal más eficiente para la comercialización y distribución de productos de calidad.

Distribuidora Zuma se encuentra ubicada en un sector empresarial con múltiples accesos y servicio de transporte público; por ubicarse en un edificio empresarial cuenta con servicio eléctrico, recolección de basura y fácil acceso a comercios.

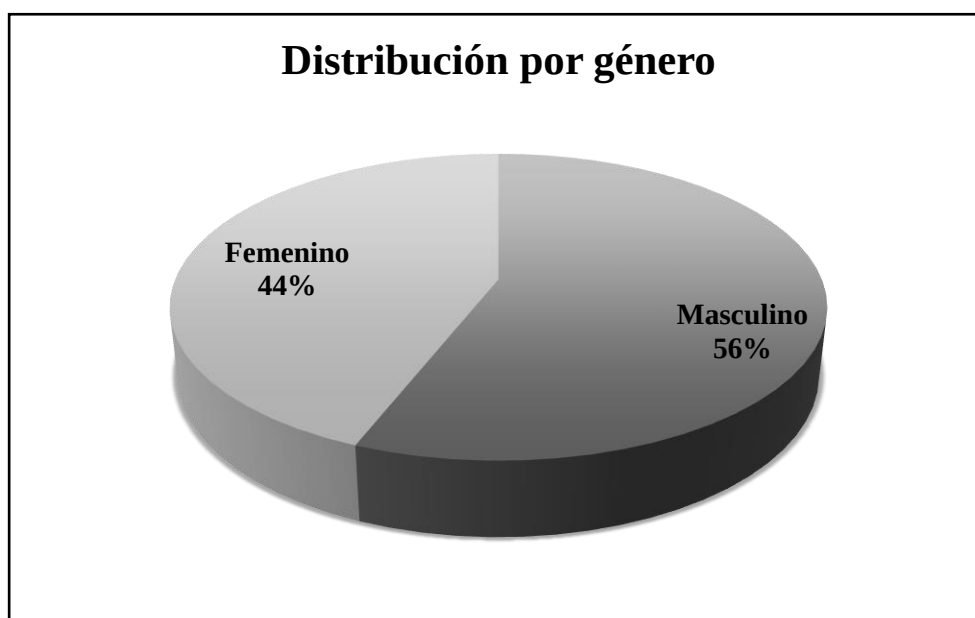
Características de la muestra

Se realizó la investigación con colaboradores del área administrativa de Distribuidora Zuma, específicamente con 25 colaboradores adultos del departamento de servicio al cliente de sexo femenino o masculino comprendidos entre las edades 25 a 45 años de edad; con nivel socio económico medio-medio y medio-alto; nivel académico diversificado y con estudios universitarios iniciados; en su mayoría procedentes de aldeas aledañas al Municipio de Villa Canales, zonas aledañas a éste y de las diferentes zonas de la Ciudad Capital. En su mayoría son madres solteras procedentes de hogares desintegrados; asalariados, comprendidos entre el salario mínimo establecido y son la principal fuente de ingresos para sus hogares.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

Se dan a conocer los resultados obtenidos, a través del trabajo de campo, mostrando cada instrumento aplicado a un resultado específico, éstos se unificaron para obtener una interpretación final y lograr la identificación de los factores que generan estrés laboral en los colaboradores. La investigación se realizó con los colaboradores del departamento de servicio al cliente de ambos géneros de Distribuidora Zuma con 25 colaboradores entre las edades de 25 a 45 años.

Gráfica No. 1



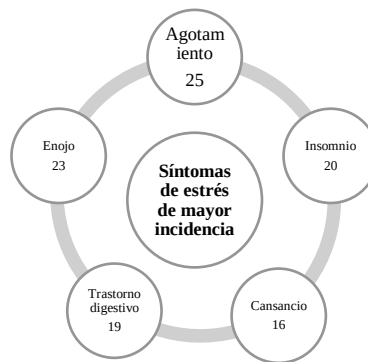
Fuente: Cuestionario de Factores de Estrés Laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

La distribución por género de la muestra con la que se realizó el trabajo de campo fue de 56% género masculino y 44% género femenino.

3.02.01. Lista de cotejo: síntomas de estrés

Esquema No.1: Síntomas de estrés de mayor incidencia

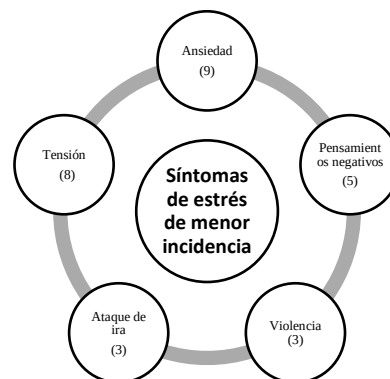


Fuente: Lista de cotejo síntomas de estrés aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

Los síntomas con mayor incidencia que se registraron durante el trabajo de campo son: agotamiento (25), enojo (23), insomnio (20), trastorno digestivo (19) y cansancio (16)

Esquema No. 2 Síntomas de estrés de menor incidencia



Fuente: Lista de cotejo síntomas de estrés aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

Los síntomas con menor incidencia que se registraron en el trabajo de campo son: ansiedad (9), tensión (8), pensamientos negativos (5), ataque de ira (3), violencia (3).

3.02.03. Test factores de estrés laboral

Tabla No. 1 Variable horario y salarios

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
Está satisfecho con el número de horas que trabaja diariamente	4	19	0	2	0	25
Está satisfecho con la jornada/ turno que labora	22	3	0	0	0	25
Está satisfecho con el salario que recibe por sus servicios	4	2	5	13	1	25

Fuente: cuestionario factores de estrés laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

En la tabla se puede observar que los colaboradores se encuentran muy satisfechos y satisfechos con la variable horario, pero podemos observar que para la variable salario los colaboradores muestran una tendencia a insatisfecho con respecto al salario que reciben por sus servicios.

Tabla No. 2 Variable carga de trabajo

	Muy desacuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
En su trabajo apenas tiene tiempo para un pequeño descanso	4	11	3	7	0	25
En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración	8	17	0	0	0	25
Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente	4	11	3	7	0	25

Fuente: cuestionario factores de estrés laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

En la tabla se puede evidenciar que los colaboradores se encuentran muy de acuerdo con el nivel de concentración que requiere su puesto de trabajo; y tienen una mayor tendencia a estar en desacuerdo con el tiempo libre que tienen durante la jornada laboral; demostrando que la carga de trabajo que manejan la consideran alta.

Tabla No. 3

Variable condiciones físicas del ambiente laboral

	Muy desacuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas	0	3	6	16	0	25
La temperatura en su puesto de trabajo es confortable	0	3	4	18	0	25
Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo	0	3	0	23	2	25

Fuente: cuestionario factores de estrés laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

En la tabla se observa que los colaboradores están en desacuerdo con las condiciones físicas del ambiente laboral en el que se encuentran.

Tabla No. 4 Variable relaciones sociales

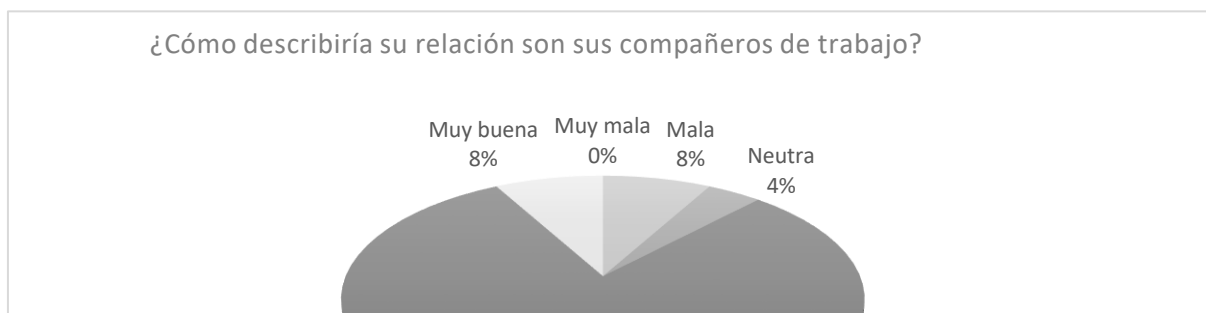
	Muy desacuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados	15	5	3	2	0	25
Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores	3	19	2	1	0	25

Fuente: cuestionario factores de estrés laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

En la tabla se observa que la variable relaciones sociales refleja, apoyo por parte de los jefes o supervisores y un muy de acuerdo con el contacto con cliente o usuarios enojados.

Grafica No. 2 Variable relaciones sociales



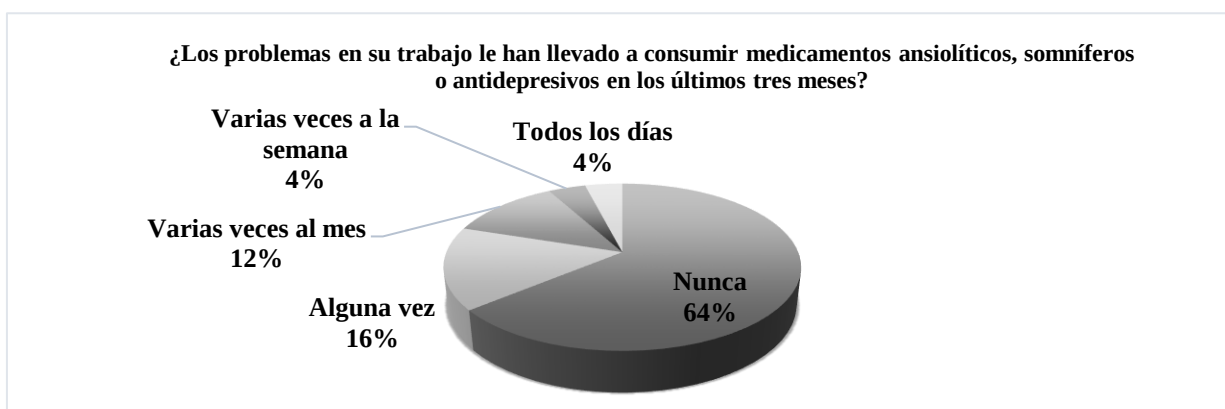
Fuente: cuestionario factores de estrés laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

Se observa que un 80% de la muestra describe la relación con sus compañero buena, un 8% la describe como muy buena, 4% neutra, 8% mala y 0% muy mala.

Grafica No. 3

Variable salud



Fuente: cuestionario factores de estrés laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

Se observa la frecuencia de la población con respecto a la frecuencia del consumo de medicamentos, la cual se evidencia es 64% nunca, 16% algunas vez, 12% varias veces al mes 12%, 4% varias veces a la semana al igual que la categoría todos los días.

3.02.02. Test estrés

Tabla No. 5

Valores de la aplicación del MBI

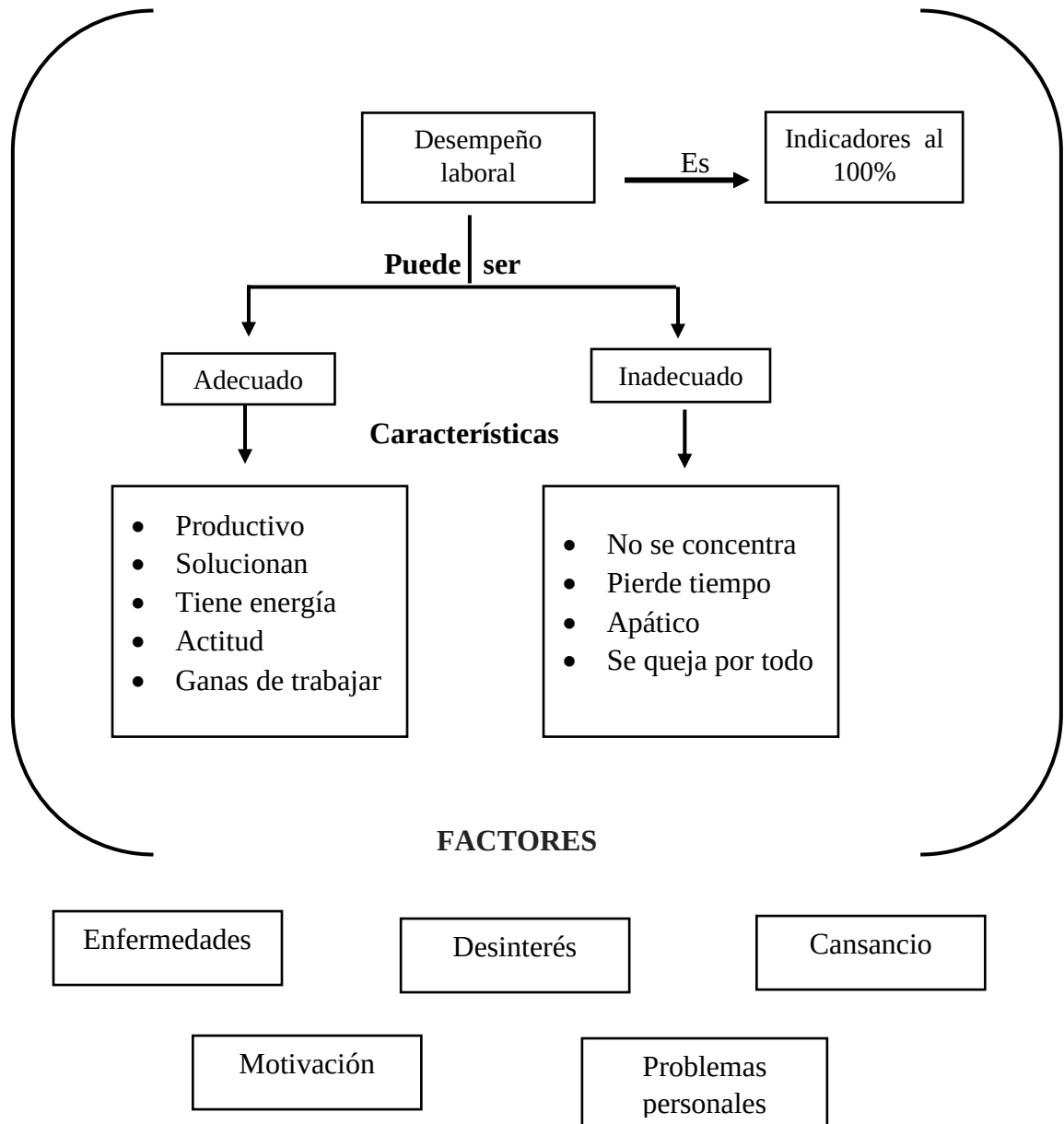
	Cansancio Emocional (CE)	Despersonalización (DP)	Realización Personal (RP)
BAJO	4%	0%	72%
MEDIO	8%	8%	28%
ALTO	88%	92%	0%

Fuente: cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

DESCRIPCIÓN:

Según los resultados que se muestran en la tabla No.5 los porcentajes altos en la dimensión CE y DP representan los de mayor puntuación, al contrario con lo que sucede en la RP; donde los más altos niveles se encuentran en la categoría de bajo. Cumpliendo con los criterios de Maslach los cuales nos indica que para que se diagnostique el Síndrome de Burnout deben existir puntuaciones altas en las dos primeras categorías y baja en la tercera.

3.02.04. Guía de entrevista desempeño laboral



Fuente: Guía de entrevista Desempeño Laboral aplicado en Distribuidora Zuma durante el año 2,017.

3.03 Análisis General

La investigación que se presenta se realizó en relación con los factores que generan estrés laboral en los colaboradores de servicio al cliente en una empresa distribuidora de productos del área automotriz Distribuidora Zuma, empresa en la cual debido a los cambios de productos para distribución que la empresa tuvo y el cambio ubicación de las instalaciones surgió la necesidad de evaluar al personal con la problemática que se planteó en relación al nivel de estrés y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores.

La adquisición de una nueva marca para distribución para la empresa fué un factor que evidenció una situación inestable dentro de la misma, ya que con el cambio de ubicación física de las oficinas centrales y la separación del personal operativo del administrativo, generó que los colaboradores presentaran más signos de estrés en el día a día; de igual manera el cambio en la estructura organizacional de la empresa, creación de nuevos puestos de trabajo y la redistribución de atribuciones entre todo el personal fueron factores que propiciaron la presencia del fenómeno que se estudió y que se investigó.

A nivel empresa se tuvo un gran cambio en todos los aspectos debido a la nueva marca que se adquirió para distribución; porque ahora es una empresa que distribuirá una marca de lubricante con certificaciones y de reconocimiento a nivel mundial; y como reacción a ello se debió mejorar e implementar mejores controles para todos los puestos de trabajo y en el departamento de servicio al cliente se implementaron controles e indicadores que evidenciaban la productividad de los asesores de la empresa; esto con la finalidad de llenar las expectativas y requisitos solicitados por la marca e internamente para poder medir y evaluar el desempeño laboral de cada uno de los asesores de servicio al cliente y del departamento como tal.

Con el primer acercamiento que se tuvo a la muestra, se pudo observar con facilidad la dinámica de cambios que se estaban generando a nivel estructura organizacional y con el personal; ya que anteriormente el ambiente de cada departamento era por aparte y en espacios específicos sólo para las personas del departamento y ahora, todos los departamentos se encontraban en un área en común en la cual las oficinas personales de los jefes se habían eliminado y todos los departamentos compartían juntos una misma área, fué un factor que propició que se evidenciara de mejor manera el

fenómeno; de igual manera otro factor que propició signos de estrés en el personal fué la nueva dirección de la empresa, ya que anteriormente se encontraban en Boca del Monte, el cambio a un área empresarial en la que las exigencias de una mejor apariencia era parte de la nueva filosofía a implementar por parte de Gerencia General.

Dados los cambios que se generaban en la empresa fué que surgió mayor interés en que se procediera con la investigación, dada la evidencia del malestar que se encontraba presente en todo el personal generado a partir del cambio de ubicación física de la empresa y del cambio de espacios por departamentos a un espacio común abierto en el que se ubicaron a todos los departamentos.

El apoyo de los instrumentos para la recopilación de la información fué vital para poder tener un registro objetivo que nos permitiera tener base sólida para poder ejecutar la investigación; la lista de cotejo contribuyó favorablemente para poder registrar los síntomas que presentaban la muestra con mayor frecuencia, de los cuales se evidenció que fueron: insomnio, enojo, agotamiento, cansancio y trastornos digestivos; de igual manera el instrumento facilitó identificar los factores de menor incidencia, los cuales eran: violencia, tensión, ansiedad, pensamientos negativos y ataque de ira; evidenciando que la población está más propensa a los efectos crónicos en la salud que produce el estrés laboral en la personas que los factores que afectan su psique.

A través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory el cual tiene como finalidad medir el nivel de estrés de ese momento en la población, se logró evidenciar que la frecuencia y la intensidad del estrés propician que la población en un alto porcentaje padeciera el Síndrome de Burnout, el cual por la prevalencia del “tipo de profesión” de la muestra se encontraban afectados debido al constante contacto con personas y la relación de “ayuda” a los clientes que con frecuencia se contactaban con ellos; encontrando que el cansancio emocional y despersonalización son los factores que presentan un mayor índice de presencia dentro de la muestra evaluada.

El factor de cansancio emocional, el cual evidencia la vivencia de estar o mantenerse en un estado emocionalmente exhausto por las demandas del propio puesto de

trabajo y la carga del mismo es el reflejo de la implementación de nuevas políticas, procedimientos y la nueva documentación por llamada que se debe registrar son actividades que ahora indican que los asesores de servicio al cliente manejan y padecen el síndrome; otro factor que se evidenció con alto porcentaje fué la despersonalización el cual valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome, por lo mismo es que se evidencia que el personal presenta el síndrome.

La contribución del cuestionario de Factores de estrés laboral con el cual se logra obtener evidencia que de los cinco criterios que mide el instrumento, los de mayor satisfacción son el horario, a relación con los compañeros de trabajo y el apoyo de la encargada de área. Se evidencia el factor horario ya que se labora en un horario de lunes a viernes, permitiendo a los colaboradores poder dedicar su fin de semana a actividades de su interés o a la familia; la relación con los compañeros de trabajo y el apoyo de la encargada de área; ésto siendo el reflejo de la iniciativa de la Jefe de área quien propicia actividades en horarios de mayor carga como reactivo a la carga que manejan.

El cuestionario de Factores de estrés laboral refleja que los factores de menor satisfacción percibido por los colaboradores de servicio al cliente son el salario, carga de trabajo, relación con los clientes y las condiciones físicas del ambiente; reflejando que los factores inherentes al trabajo, interpersonales y macroorganizativos son los que propician que la muestra se encuentre susceptible a padecer de estrés laboral y del Síndrome de Burnout.

La entrevista no estructurada como instrumento para obtener la perspectiva del desempeño laboral de la muestra aplicada a la encargada del departamento de servicio al cliente brindó a la investigación información que coincide y refuerza los factores inherentes al trabajo, interpersonales y macroorganizativos presenta la muestra; de igual manera nos evidencia la estrecha relación que existe entre nivel de estrés y desempeño.

Dependiendo del tipo del giro de negocio de las empresas y las características individuales de los colaboradores, así es como se ve afectado el desempeño laboral de los colaboradores, el cual puede ser adecuado o inadecuado, muchas de estas características

están dadas por las individualidades mismas de cada persona, sus aptitudes, habilidades y destrezas; pero también los factores inherentes al trabajo como la maquinaria y equipo y las relaciones interpersonales que en cada empresa se permitan desarrollar y se fomenten, con esto se refleja que los trabajadores desarrollan un desempeño laboral adecuado o inadecuado dependiendo de las condiciones que la empresa presente, y por sus características interpersonales.

Con los resultados de esta investigación se determina que el estrés y el desempeño laboral están relacionados de manera estrecha dentro del ámbito laboral, debido a los factores que propician y que repercute en el desempeño de la muestra; siendo factores tales como problemas personales, enfermedades, condiciones laborales, salario, carga de trabajo y la relación con clientes; de igual manera las condiciones físicas a las que se están acomodando la empresa y la incertidumbre de los nuevos procedimientos, documentaciones que el puesto les requiere.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

- Los factores que generan estrés laboral en los colaboradores de servicio al cliente de Distribuidora Zuma son los factores inherentes, interpersonales y macroorganizativos; entre éstos la carga de trabajo, las condiciones físicas y las relaciones sociales con clientes o usuarios enojados.
- Los síntomas con mayor incidencia y más evidentes en los colaboradores de servicio al cliente son insomnio, cansancio, trastorno digestivo, agotamiento.
- El trabajo de campo refleja que el nivel de estrés que manejan los colaboradores de servicio al cliente ya es catalogado como Síndrome de Burnout.
- Existe correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de servicio al cliente. Ya que los distintos factores les afectan a nivel salud mental y física.
- El estrés laboral no es la única causa que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de servicio al cliente, pero sí es evidente la relación con el inadecuado desempeño.

4.02 Recomendaciones

- Es importante que la encargada del departamento de servicio al cliente realice una revisión a profundidad para identificar los factores con mayor incidencia y frecuencia que afectan a los colaboradores de servicio al cliente.
- Realizar la implementación de programas en los cuales se les brinde a los colaboradores técnicas efectivas para que puedan iniciar a controlar y manejar asertivamente el nivel de estrés al que puedan estar expuestos en el día a día.
- Realizar un análisis de puestos para identificar los puestos con mayor exposición a los factores inherentes y macroorganizativos de estrés en el trabajo y así poder generar programas de prevención.
- Realizar un estudio a los demás colaboradores de Distribuidora Zuma que están expuestos a factores que afectan su salud física y mental a causa del estrés laboral.
- Realizar capacitaciones que contribuyan a mejorar el ambiente de las relaciones interpersonales y el clima entre los distintos departamentos.

4.03 Referencias

- Amigo, I. (1998): *Manual de psicología de la salud*, Madrid, Editorial Pirámide.
- Arroba, T. & James, K. (1992). *Cómo manejar la presión en el trabajo*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Campos. M.A. *Causas y efectos del estrés laboral*. Argentina: Editorial Paidós.
- Clegg, B. (2001). *Manejo del estrés al instante*. México: Ediciones Granica, S.A
- Davis, K & Newstrom J. W. (1998). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Estrés laboral: Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1995). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Kertész, R. & Kerman, B. (1982). *El manejo del estrés*. Argentina: Editorial Ippem.
- Siegel, L. & Lane, L. M. (1983). *Medio ambiente del trabajo: Psicología de las organizaciones industriales*. México: Editorial Continental.
- Lawrence R. M. (1998). *Factores del estrés laboral* España: Editorial Karpos.
- Lawson, A. (1978). *Como vencer el estrés*. México: Ediciones, S.A.
- Lazarus, F. & Folkman, J. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez.
- Montufar, R. (2008). *Administración del estrés, desarrollo organizacional principios y aplicaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Newstrom, W. (2011) *Estrés y orientación: Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Organización internacional del trabajo (OIT). (1993). *El trabajo en el mundo*. Tomo 5, Suiza: Organización Internacional Del Trabajo.
- Peiró, J. & Salvador, A. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Editorial Udemas S.A.
- Peiró, J. & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. España: Editorial Udemas S.A.

- Potter, B. (1991). *“Qué es el agotamiento laboral” estrés y rendimiento en el trabajo: transforme las presiones de trabajo en productividad*. México: Editorial Trillas.
- Potter, B. (1991). *Estrés y rendimiento en el trabajo*. 2ª. Edición, México: Editorial Trillas.
- Robbins, S.P. (1991). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Roquebrune, J.P. (2005). *Prevenir y combatir el estrés*. España: Editorial Molino
- Sauter, S. & Murphy, L. (1998) *Factores psicosociales y de organización* En la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo organización internacional del trabajo. España: Ministerio De Trabajo Y Asuntos Sociales.
- Selye, H. (1977). *Trabajo y estrés*. España: Editorial Karpos,
- Slipak, O. E. (1996). *Causas y efectos del estrés laboral*. España: Editorial Novartis
- Stavroula, K & Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial De La Salud.
- Weihrich, H. (1996). *Administración*. México: Editorial: MC Graw Hill

ANEXOS

GUIA DE ANEXOS

ANEXO #1:	Consentimiento Informado
ANEXO#2:	Lista de Cotejo
ANEXO #3:	Ficha Técnica y Cuestionario sobre Estrés Laboral (MBI)
ANEXO #4	Ficha Técnica y Cuestionario Factores de Estrés Laboral
ANEXO #5:	Guía de Entrevista sobre Desempeño Laboral a Gerente de Departamento

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutierrez”



CONSENTIMIENTO INFORMADO

“El estrés laboral y las consecuencias en el desempeño laboral de los colaboradores de servicio al cliente”

**Le estamos pidiendo que participe en un estudio.
Usted no tiene que participar en el estudio.
Si dice que sí, puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento.
Por favor tome todo el tiempo que necesite para decidir.**

¿Para qué se firma este documento?

Lo firma para poder participar en el estudio.

¿Por qué se está haciendo este estudio de investigación?

Se quiere medir el nivel de estrés que presentan los colaboradores de servicio al cliente. Este estudio nos ayudará evidenciar la existencia o no de estrés en los colaboradores y así implementar una guía para reducir los niveles de estrés laboral en el trabajo.

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el estudio”?

Si dice que sí:

- Se le entregará un cuestionario con preguntas para que usted las conteste
- Se trabajará una capacitación para brindar estrategias para des estresarse a lo largo de la jornada laboral.

¿Cuánto tiempo tomará el estudio?

El estudio tomará alrededor de 10 minutos de su tiempo y media hora de la capacitación.

¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio”?

No ocurrirá nada, usted están en todo su derecho de decidir no participar.

¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?

Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento,

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio. En el informe serán colocadas únicamente en forma estadística y/o descriptiva, no se

incluirán nombres ni ningún dato personal. Sus respuestas y una copia firmada de este documento se mantendrán bajo resguardo.

Participar en el estudio, ¿me ayudará de alguna manera?

Participar en este estudio le ayudará, de manera directa a conocer que niveles de estrés maneja actualmente.

Participar en este estudio, ¿podría ser malo para mí, de alguna manera?

No, haremos todo lo posible para mantener su privacidad.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Por favor pregunte a la persona encargada.

¿Tengo que firmar este documento?

No. Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

¿Qué debo hacer si quiero participar en el estudio?

Tiene que firmar este documento. Le entregaremos una copia.

Al firmar este documento está diciendo que:

- Está de acuerdo con participar en el estudio.
- Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas.

Usted sabe que:

- No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar.
- En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.

Su Nombre y Firma

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
 “Mayra Gutierrez”



LISTA DE COTEJO

Instrucciones: Marque con una “X” en la casilla “Si”, si logra observar lo que el enunciado indica; sino marque con una “X” la casilla “No”

Enunciado	Si	No
Denotan comportamientos hostiles entre sí o con los demás.		
Bostezan constantemente		
Evidencian cansancio		
Se manifiestan tensos.		
Fuman en su hora de almuerzo.		
Toman algún antidepresivo o analgésico a lo largo del día.		
Se alteran al asignarles trabajo extra.		
Denotan gestos de enojo cuando conversan con un cliente.		
Almuerzan a su hora asignada para almuerzo.		
Comen en exceso a lo largo de la jornada.		
Se notan agotados al finalizar la jornada laboral		

Observaciones:
--

FICHA TECNICA

NOMBRE:

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

AUTOR:

Cristina Maslach y Jackson

VERSIONES:

La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986.

TRADUCCION:

Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997)

DESCRIPCIÓN:

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

TIEMPO:

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y

MIDE:

Los tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

SIGNIFICADO DEL MBI

Desde 1974 Cristina Maslach reconoce el “Síndrome de Burnout” (S índrome de estar quemado) en los sujetos afectados por “sobre carga emocional” debido a las características de su trabajo, como una respuesta emocional de los profesionales de ayuda. La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986, esta última es la que se utiliza largamente en las diferentes investigaciones pues se encuentra traducida al castellano

MODO DE CLASIFICACIÓN:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

RANGOS DE MEDICIÓN:

0 = Nunca

4 = Una vez a la semana

1 = Pocas veces al año o menos

5 = Pocas veces a la semana

2 = Una vez al mes o menos

6 = Todos los días

3 = Unas pocas veces al mes o menos

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden las tres dimensiones.

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Calor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subescala:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
 “Mayra Gutierrez”



CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY¹¹

El siguiente cuestionario es parte del trabajo de campo con fines de graduación.

Instrucciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	
5.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente	

¹¹ Maslach, J. C (1997) *Cuestionario De Maslach Burnout Inventory*. Acp PsychoMetric

11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutierrez”



TEST DE ESTRÉS LABORAL

Objetivo: Este test consta de 15 preguntas que analizan el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores en base a 5 criterios: Horario y salario, carga de trabajo, relaciones sociales, condiciones físicas del ambiente laboral y salud.

Instrucciones: Subraye la respuesta que más se adecue al enunciado.

1. Está satisfecho con el numero de horas que trabaja diariamente

Muy satisfecho Satisfecho Neutro Insatisfecho Muy Satisfecho

2. Está satisfecho con la jornada/turno que labora

Muy satisfecho Satisfecho Neutro Insatisfecho Muy Satisfecho

3. Está satisfecho con el salario que recibe a cambio de los servicios que presta

Muy satisfecho Satisfecho Neutro Insatisfecho Muy Satisfecho

4. En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

5. En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

6. Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

7. Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados.

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

8. Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores (le ayudan cuando lo necesita y prestan atención a sus opiniones, quejas y reclamos)

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

9. Su relación con sus compañeros de trabajo es:

Muy mala Mala Neutra Buena Muy buena

10. En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas:

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. La temperatura en su puesto de trabajo es confortable:

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo

Muy de acuerdo De acuerdo Neutro En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cuántas horas pasa durmiendo cada día?

Menos de 4 Más de 4 menos de 6 Entre 6 y menos de 7 Entre 7 y 9 Más de 9

14. Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas o medicamentos como ansióticos, antidepresivos o somníferos:

Nunca Alguna vez Varias veces al mes Varias veces a la semana Todos los días

15. Diga cuántos de los síntomas sufre habitualmente (varias veces al mes): insomnio, ansiedad, irritabilidad, depresión, falta de energía o problemas gastrointestinales.

Ninguno 1 de ellos Entre 2 y 3 de ellos Entre 4 y 5 de ellos Todos ellos

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutierrez”



GUÍA DE ENTREVISTA DESEMPEÑO LABORAL¹²

El siguiente guía de entrevista es parte del trabajo de campo con fines de graduación.

1. ¿Para ud que es el desempeño laboral?
2. ¿Cómo mide ud el desempeño de sus colaboradores? ¿Qué indicadores utiliza?
3. ¿Considera que los indicadores de su área representan el desempeño de a quienes mide?
4. ¿Cómo identifica ud si un colaborador tiene un adecuado desempeño laboral?
5. ¿Cómo identifica ud si un colaborador tiene un inadecuado desempeño laboral?
6. ¿Qué factores consideran que afectan en el desempeño de sus colaboradores?
7. ¿Considera que sus colaboradores presentan síntomas de estrés a lo largo de la jornada laboral?
8. ¿Considera ud que existe una relación directa entre el desempeño de un colaborador con respecto al nivel de estrés que maneja?

² Dominguez, M. (2018) Guía de entrevista Desempeño Laboral. Universidad de San Carlos de Guatemala