



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana
y Organizacional

RELACION ENTRE LAS DIFERENTES JERARQUIAS ORGANIZACIONALES Y
LA VIVENCIA DEL ESTRES LABORAL

Regina López Aguilar

Guatemala de la Asunción, septiembre 2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares



Cc. Archivo

CODIPs. 1530-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)
Regina López Aguilar
Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO SEXTO (26°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

"VIGÉSIMO SEXTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **"RELACION ENTRE LAS DIFERENTES JERARQUÍAS ORGANIZACIONALES Y LA VIVIENCIA DEL ESTRÉS LABORAL"** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Regina López Aguilar

Registro Académico: 200317055

CUI: 2891797690101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA DE ESCUELA II

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
postgrado@psico.usac.gt

D.E.P.Ps 333-2023

Guatemala 29 de agosto de 2023


**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

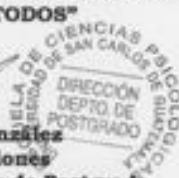
Licenciada (o)
Regina López Aguilar
Maestrante

Licenciada (o) López Aguilar:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitrés: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la a la maestra Astrid Irene Rios quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"RELACION ENTRE LAS DIFERENTES JERARQUÍAS ORGANIZACIONALES Y LA VIVIENCIA DEL ESTRÉS LABORAL"**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Mariano González
Director en funciones
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas



c.c archivo
Yerna



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



Ref. 047-MGHOB-11-2021
Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

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

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante LOPEZ AGUILAR, REGINA con carné 200317055, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "RELACION ENTRE LAS DIFERENTES JERARQUÍAS ORGANIZACIONALES Y LA VIVENCIA DEL ESTRÉS LABORAL".

Atentamente,

Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Diplomado en Proceso Terapéutico
Maestría en Prevención y Atención
Integral de Conductas Adictivas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Regina López Aguilar
Orientadora Vocacional y Laboral
Licenciada en Psicología
Colegiado 14,652

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo I: Generalidades.....	3
1.1. Línea de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Justificación.....	6
1.4. Alcances y límites.....	7
1.5. Objetivos.....	8
1.6. Definición de las variables.....	8
1.7. Operacionalización de las variables.....	9
Capítulo II: Marco Teórico.....	10
2.1. Sistema organizacional.....	10
2.1.1. Estructura organizacional.....	11
2.1.2. Factores de la estructura organizacional.....	12
2.1.3. Tipos de diseños de la estructura organizacional.....	12
2.1.4. Partes de la estructura organizacional.....	13
2.1.5. Enfoque de estructura organizacional de arriba hacia abajo o funcional	14
2.1.6. Enfoque de la estructura organizacional horizontal o de procesos.....	15
2.1.7. Modelos de la estructura organizacional.....	15
2.1.8. Niveles jerárquicos.....	16

2.2.	Estrés laboral.....	17
2.2.1.	Ciclo del estrés laboral.....	29
2.2.2.	Consecuencias físicas del estrés laboral para los colaboradores.....	30
2.2.3.	Consecuencias psicológicas del estrés laboral para los colaboradores...	31
2.2.4.	Consecuencias del estrés laboral para la empresa.....	32
	Capítulo III: Definición metodológica.....	33
3.1.	Diseño de la Investigación.....	33
3.2.	Sujetos de Investigación.....	33
3.3.	Instrumentos de Investigación.....	34
3.4.	Procedimiento de Investigación.....	39
3.5.	Diseño y Metodología de la Investigación.....	40
	Capítulo IV: Resultados del trabajo de campo.....	46
4.1	Resultados de trabajo de campo.....	42
4.2	Información recopilada en cuadros y graficas.....	43
4.3	Análisis lógico del Árbol de categorías	53
	Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	60
5.1	Conclusiones.....	60
5.2	Recomendaciones.....	61
	Capítulo VI: Formulación del proyecto.....	68
6.1	Análisis de participantes.....	64
6.2	Análisis de problemas.....	70
6.3	Análisis contextual y diagnóstico.....	71

6.4	Análisis de objetivos.....	72
6.5	Análisis de opciones.....	73
6.6	Marco Conceptual.....	76
6.7	Matriz del Proyecto.....	84
6.8	Presupuesto.....	97
6.9	Cronograma.....	98
6.10	Evaluación.....	104
7	Referencias	107
8	Anexos	110

Introducción

Esta investigación tuvo como principal objetivo determinar la diferencia del estrés laboral en colaboradores de la empresa privada en Guatemala de soporte y mantenimiento de aeronaves. El interés es obtener datos concretos tales como las frecuencias y pruebas estadísticas, que indiquen si existe diferencias significativas del estrés en las diferentes jerarquías organizacionales. Para ello, participaron un total de treinta y un colaboradores.

La globalización y los procesos de competitividad global han transformado a la organización del trabajo, las relaciones laborales y los modelos de empleo, contribuyendo a aumentar el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos asociados. En los siguientes capítulos se desarrollarán los siguientes temas:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del presente estudio, lo cual de acuerdo a investigaciones acerca del estrés laboral, es importante analizar la relación del estrés laboral y las distintas posiciones jerárquicas organizacionales, con el propósito de evidenciar cómo afecta la calidad de vida de los colaboradores, así como analizar las estrategias de afrontamiento que permiten disminuir el grado de molestias en las actividades diarias. De acuerdo a los objetivos de la investigación, está dirigida a las tres jerarquías organizacionales que son: nivel operativo, mandos medios y alta dirección de la empresa privada de Guatemala que se dedica a brindar servicios de soporte en tierra mantenimiento de aeronaves, manejo de personal externo y atención a aerolíneas con seguridad y calidad, cumpliendo con regulaciones internas, nacionales e internacionales, es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional.

En el capítulo II se abordan los antecedentes, fundamentos teóricos-científicos, en los que se describen investigaciones internacionales y nacionales encontradas, que logran dar credibilidad al presente trabajo, donde se describen las variables estrés laboral, sus síntomas, los estresores, las estrategias de afrontamiento. La investigación servirá para detectar diferencias existentes entre la vivencia del estrés laboral y los tres niveles de jerarquías organizacionales, fuentes de estresores que generan la vivencia del estrés laboral en las diferentes posiciones jerárquicas, y mecanismos de afrontamiento del estrés en la jerarquía organizacional.

En el capítulo III se describe el tipo y el diseño metodológico para lograr los objetivos planteados, los instrumentos, la población, la unidad de análisis y el método de procesamiento de datos encontrados.

En el capítulo IV se describen y discuten los resultados encontrados, los cuales responden a los objetivos e hipótesis planteados.

En el capítulo V se resumen los resultados a modo de conclusiones y se plantean recomendaciones que pueden servir para investigaciones posteriores interesadas en el tema del estrés laboral.

En el capítulo VI se describe la propuesta de intervención de los resultados, sugiriendo una propuesta de un proyecto para aplicarlo en la empresa.

Al finalizar la investigación se determinó que diferencias existen entre las posiciones jerárquicas organizacionales de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos y el estrés laboral es una de las enfermedades del siglo veintiuno.

Capítulo I: Generalidades.

1.1. Línea de Investigación:

La presente investigación se ubicó, en el área de Psicología del Trabajo, cuyas muestras de investigación son las diferentes posiciones de las estructuras jerárquicas de empresa privada en Guatemala. Según (CIPS- Universidad de San Carlos de Guatemala, 2018) la línea de la investigación se ubicó, en Salud y Prevención dado que es necesario comprender al guatemalteco y el conocimiento de su realidad laboral, tomando en cuenta diferencias como la posición jerárquica que ocupan en la organización, tendientes a la autorrealización y mejora en la calidad de vida, es importante determinar el origen del estrés laboral y la relación que existe entre las exigencias de la posición jerárquica y la manera de afrontarlo.

1.2. Planteamiento del problema:

El presente estudio se enfocó en el análisis del estrés laboral en la empresa privada en Guatemala que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves, se llevó a cabo durante el segundo semestre del año dos mil veinte, teniendo en cuenta la situación actual existente y la importancia que reviste analizar este trastorno en ambientes organizacionales. A pesar de que investigaciones anteriores han abordado el estrés, el aporte diferenciador de la presente investigación es detectar cuáles son las relaciones entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés que tienen los trabajadores, así como identificar los diferentes mecanismos de afrontamiento al estrés que aplican los mismos para contrarrestar este padecimiento.

La globalización y los procesos de competitividad global han transformado a la organización del trabajo, las relaciones laborales y los modelos de empleo, contribuyendo a aumentar el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos

asociados. Con el ritmo de trabajo impuesto por las comunicaciones instantáneas y los elevados niveles de competitividad mundial, las líneas que separan el trabajo de la vida son cada vez más borrosas y un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada es difícil de lograr. La reciente crisis económica mundial y recesión que obligó a muchas empresas a reducir la actividad económica por la pandemia de COVID19, para mantener el nivel de competitividad, lo cual ha impulsado una mayor reestructuración, reducción de personal, fusión, subcontratación, trabajo precario y mayores probabilidades de despidos masivos de trabajadores, desempleo, pobreza y exclusión social.

Dichos factores han contribuido al incremento de la competencia y de las expectativas en relación al rendimiento, a ritmos de trabajo más acelerados y trabajo intensivo, horas de trabajo más largas e irregulares, mayores exigencias laborales e inseguridad laboral y un menor control sobre el contenido y la organización del trabajo, y menores oportunidades de empleo. Todo esto, sumado al temor de perder el trabajo, a una menor motivación, insatisfacción del personal y menor estabilidad económica, tiene graves consecuencias sobre la salud mental y bienestar de los trabajadores, y sobre su balance financiero.

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

En la actualidad el estrés ha tomado una vital importancia en la sociedad y en la vida diaria del colaborador dentro de una empresa, la exigencia de un mundo competitivo exige efectuar reestructuraciones organizacionales en donde demandan mayor concentración de responsabilidades en los puestos a quienes exigen cumplimientos de metas, es por ello que efectuaremos la investigación para

evidenciar cuáles son las consecuencias psicosociales en el contexto laboral en las empresas privadas, dependiendo el nivel de estrés según la posición jerárquica que ocupan en la organización.

Al finalizar la investigación se determinó que diferencias existen entre las posiciones jerárquicas organizacionales según (Bevoc, 2017) es la estructura organizacional que es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos y el estrés laboral según ((OMS), 2004) es una de las enfermedades del siglo veintiuno. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado.

Como factor de riesgo psicosocial, evidenciamos que mecanismos de afrontamiento utilizan frente al estrés entre las posiciones jerárquicas, adicional diferenciamos la vivencia del estrés laboral en cada posición jerárquica.

Es por ello surgieron las siguientes interrogantes: ¿Existe alguna relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral?

1.3. Justificación:

El trabajo de las posiciones jerárquicas dentro de la organización es de alto interés, dependiendo de sus actividades y responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos empresariales, de la toma de decisiones, lo que genera un nivel de estrés alto. Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada.

La importancia del efecto negativo del estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias para la salud de una parte importante de la población activa mundial es debido a la diversidad de base de evidencias sobre el predominio de trastornos físicos y emocionales. Desafortunadamente, la evidencia prueba asimismo que la incidencia y severidad del estrés están aumentando. Los costes económicos asociados a nivel nacional, incluso si representan únicamente la punta del iceberg, muestran hasta qué punto el estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias para la salud tienen un considerable impacto en la seguridad, productividad y funcionamiento general de la organización.

Hoy en día el "estrés relacionado con el trabajo no puede ser considerado el problema de unos pocos, tiene que ser reconocido como un problema colectivo con importantes consecuencias para el bienestar de los trabajadores, sus familias y la sociedad en su conjunto". (OIT 2016)

Por lo cual fue importante analizar la relación del estrés laboral y las distintas posiciones jerárquicas organizacionales, con el propósito de evidenciar como afecta la calidad de vida de los colaboradores, así como analizar las estrategias de

afrontamiento que permiten disminuir el grado de molestias en las actividades diarias.

La investigación sirvió para detectar diferencias existentes entre la vivencia del estrés laboral y las diferencias organizacionales, fuentes de estresores que generan la vivencia del estrés laboral en las diferentes posiciones jerárquicas, y mecanismos de afrontamiento del estrés en la jerarquía organizacional.

1.4. Alcances y límites de la investigación:

El tipo de estudio corresponde al paradigma cuantitativo e investigación tipo encuesta por mediante instrumentos y procedimientos técnicos y análisis de los datos. Es de carácter transversal, porque se mide las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo; es analítico, porque busca contestar por qué y cómo se relacionan las variables de investigación; además describe las variables, la incidencia y correlación, porque tiene como finalidad conocer la asociación entre ellas en su realidad particular, logrando a correlacional el nivel de estrés laboral en las posiciones jerárquicas de la empresa privada de Guatemala, que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves.

Los limitantes del proceso de la investigación son las restricciones por el coronavirus SARS CoV2 (síndrome respiratorio agudo grave), que provoca la enfermedad infecciosa COVID19, dado a dicha pandemia existe el distanciamiento social obligatorio, y el teletrabajo, adicional el tiempo disponible considerando que se contó con tres meses para efectuar el informe final de la investigación.

1.5. Objetivos de investigación:

1.5.1. General:

Determinar la relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral en la empresa privada en Guatemala, que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves.

1.5.2 Específicos:

- Identificar el nivel del estrés laboral en las posiciones jerárquicas de la organización
- Identificar los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral
- Determinar las diferencias de la vivencia del estrés laboral por cada posición jerárquica organizacional.

1.6. Definición de variables:

Las variables de estudio según (Bevoc, 2017) es la estructura organizacional que es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos, la otra variable a utilizar en la investigación es el estrés laboral que según la Organización Mundial de la Salud es una de las enfermedades del siglo veintiuno. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado.

1.7. Operacionalización de las variables:

Con la variable estructura organizacional se utilizó una encuesta ad hoc (ver Anexos) el cual se decidió construir aplicado a la empresa privada en la tercera fase de la investigación que incluía la siguiente información los datos del empleo de los colaboradores de la empresa en el cual se incluyó: tiempo en el puesto actual, tiempo de laborar en la empresa, nivel de estudios y puesto que ocupa, si se encuentra en la estructura de alta gerencia, mando medios u operativo en la empresa.

Con la variable estrés laboral se utilizo (Barraza Macías, 2010) el cuestionario con escala de Likert , es un instrumento el cual se decidió utilizar después de una búsqueda de instrumentos estandarizados en Latinoamérica, el cuestionario contiene 31 ítems, distribuidos en 4 síntomas, que se describen a continuación: síntomas fisiológicos (8 ítems), síntomas de comportamiento social (4 ítems), síntomas intelectuales y laborales (10 ítems) y síntomas psicoemocionales (9 ítems).

Capítulo II: Marco Teórico

Las relaciones sociales y económicas exigen nuevos retos en la administración y gestión de las diferentes organizaciones que realizan actividades con fines de lucro, por ello existen diferentes teorías de sistemas para explicar cómo deben de funcionar las organizaciones para lograr eficiencia y eficacia en sus actividades y de esa forma alcanzar los objetivos y las metas que se proponen, a continuación, encontrará la explicación de los elementos que configuran en una organización.

2.1 Sistema Organizacional

Según (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 94) el sistema organizacional es el conjunto de reglas y procedimientos con que se hace y funciona una cosa: un sistema económico, un sistema administrativo. Por ejemplo, lo que conforma una empresa para que pueda funcionar son las personas, bienes, dinero, normas, procesos de trabajo, entre otras.

Según (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 100) todo sistema forma parte de un sistema mayor denominado supra sistema y comprende a otros sistemas menores que son nombrados como subsistemas, por ejemplo, la empresa forma parte de un sistema mayor denominado sistema económico, además está formado por subsistemas, como por ejemplo departamentos de producción, mercadotecnia, personal, finanzas, logística, planificación, organización entre otros, se les conoce como sistemas funcionales.

En consecuencia, cuando un sistema es afectado los otros también son afectados dependiendo de las peculiaridades del problema., cada parte del sistema se integra en función a un organismo central que dirige y coordina sus acciones y que tiene influencia en el ámbito de todo el sistema, por ejemplo, en una empresa es el gerente general quien es el que dirige y coordina.

Según (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 120) en la era preindustrial sustentaban modalidades de educación y trabajo basados en la tradición.

El padre transmitía a sus hijos los conocimientos prácticos de un oficio. En la era industrial los hombres fueron obligados a salir de su hábitat natural para ser concentrados en ambientes físicos cerrados llamados empresas enfrentaron la modificación de su sistema de trabajo, inició la división de trabajo donde la máquina empezó a ser su principal compañera, la tecnología se impuso sobre los valores del hombre.

Según (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 150) actualmente nos encontramos en la era post industrial en donde las presiones sociales y psicológicas cobran mayor importancia sobre los económicos, orientada a que las máquinas realicen las actividades rutinarias, y el hombre las actividades creativas e intelectuales para formar hombres libres con criterio propio y capacidad de enfrentarse a los retos que impone el entorno.

2.1.1. Estructura organizacional

Según el autor (Bevoc, 2017, p. 49) la estructura organizacional la define la autoridad formal de una organización, así como los roles que asumen los empleados. Se centra en los sistemas de en lugar para crear un ambiente de trabajo. Las organizaciones pueden estructurarse en una variedad de formas en función de los objetivos y metas establecidas. Esta estructura es importante porque proporciona una hoja de ruta del funcionamiento de la organización como un todo. También define las funciones y responsabilidades de las personas y departamentos, e indica los procesos y poder de decisión.

Según el autor (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 337) la estructura organizacional es un modelo o una forma de agrupar los cargos para que desempeñen unas actividades específicas en la organización. Las actividades son agrupadas en áreas de trabajo, que pueden llamarse departamentos en donde existen divisiones que son las jerarquías estructurales, que se refleja en un organigrama que es la representación gráfica de las actividades que se ejecutan en una estructura organizacional, mostrando la relación jerárquica entre ellas y los distintos niveles de dicha relación, así como la guía de controles de los diferentes niveles de la dirección.

2.1.2. Factores de la estructura organizacional

Según el autor (Bevoc, 2017, p. 51) También encontramos a los empleados que deben contar con las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas relacionadas. Por último, encontramos los procesos y procedimientos que deben crear un flujo positivo para llevar a cabo las tareas relacionadas. Como se señaló con anterioridad los factores de la estructura organizacional brindan el soporte para efectuar la estructura organizacional.

2.1.3. Tipos de diseños de la estructura organizacional

Según el autor (Bevoc, 2017, p. 60) los tipos de diseños de la estructura organizacional, son de estructura simple que limita a departamentos que la gestión es limitada a tomar las decisiones de manera centralizada, dicha estructura es flexible y rentable, es aplicable y funcional para empresas familiares pequeñas donde el dueño entiende la necesidad de la organización, este tipo de estructura es débil al momento que el dueño se enferme, dado que no tiene a quien delegar sus responsabilidades.

La estructura de matriz donde existe más de un gerente en donde trabajan en equipo en proyectos en común, la cual permite la rápida toma de decisiones y resolución de problemas logrando mayor productividad y satisfacción del cliente, este tipo de estructura funciona bien para organizaciones grandes con actividades interdependientes complejas.

Una de las debilidades de este tipo de estructura es que le provoca mucho estrés al colaborador por el rendimiento y cumplimiento de metas con los dos gerentes, dado que cada gerente lleva una agenda por cumplir diferente. La estructura burocrática es donde se encuentran las jerarquías sumamente definidas y establecidas, no hay opción a modificaciones, cuenta con reglas y regulaciones muy estructuradas en donde los procesos estandarizados son la norma, son muy eficientes en la ejecución de acciones estandarizadas, este tipo de estructura es débil al momento de requerir una toma de decisiones rápida y eficiente.

2.1.4. Partes de la estructura organizacional

Según (Fernando Giner de la Fuente, 2014, p. 109) Mintzberg identificó que en toda empresa es posible encontrar cinco grandes grupos humanos, que en cada caso representarán una fuerza de empuje en la organización, se comprende por ápice estratégico es quien representa a la empresa o a la función de empresario ejerce un papel de liderazgo, fija el rumbo y toma las decisiones importantes, desarrolla las estrategias de la organización.

También encontramos el grupo de la línea media es quien representa los mandos medios de la organización, juega un papel importante de comunicación entre los superiores e inferiores, realizan la supervisión directa en su gestión, en él está concentrado los controles de la organización.

Adicional se encuentra el núcleo de operaciones, es donde está concentrado los colaboradores que tienen contacto tanto con el exterior como en el interior de la organización, aseguran los inputs, adquisiciones de materiales, también distribuyen los outputs, son los que comercializan el producto, otro grupo que encontraremos son los tecnoestructura que son los encargados de generar las normas y los procedimientos de funcionamiento de la empresa y por último contamos con el staff de apoyo que es el personal experto que asesora y aconseja, no ejerce un poder directo sobre la línea.

2.1.5. Enfoque de estructura organizacional de arriba hacia abajo o funcional

Según (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 105) Henry Fayol fue su creador, determinó que la principal capacidad del obrero es la capacidad técnica, que a medida que asciende a la jerarquía, la capacidad técnica disminuye, pero aumenta la importancia de la capacidad administrativa, el determinó que se debe de dividir el trabajo para producir más y mejor con el mismo esfuerzo, también determino que la autoridad debe manejarse con responsabilidad.

Debe de existir la disciplina de seguir las instrucciones del superior, debe de existir un orden de mando quien será el que dirija la organización, para cumplir los objetivos orientadas al mismo sentido, también deben de existir los subordinados que son los que reciben las instrucciones del superior para cumplir los objetivos, adicional la remuneración debe ser equitativa según el nivel de responsabilidades que tenga cada puesto, por lo tanto considera que la jerarquía es la serie de jefes que va desde el máximo directivo a los trabajadores de nivel inferior.

2.1.6. Enfoque de estructura organizacional horizontal o de procesos

Según (Valdez, El sistema organizacional: La administración del siglo XXI, 2016, p. 110) el sistema organizacional organiza su trabajo según los procesos principales o centrales, los procesos principales cada uno una estructura a su cargo de una persona directiva, se implanta de acuerdo con las necesidades de su grupo de interés, siendo el de principal importancia los clientes, es el resultado de reconocer y aplicar los principios de interrelación.

Se descartan las tareas o funciones y establece los procesos principales de manera interrelacionada, designa directivos que se hagan cargo de cada proceso en su totalidad con la autoridad y responsabilidad correspondiente, elimina las actividades que no generan valor al proceso mediante el mejoramiento de métodos, determina que los clientes y proveedores forman parte del sistema organizacional, otorga a los colaboradores todos los recursos necesarios para el cumplimiento de metas, instala tecnología actualizada, capacita al personal constantemente según sus necesidades, socializa al personal para que reconozcan la importancia de todo el apoyo al proceso, desarrolla una política de la colaboración en el proceso.

2.1.7. Modelos de la estructura organizacional

Según (Arthur Yeung, 2020, p.33) existen tres modelos de la estructura organizacional, como primer lugar podemos encontrar el modelo jerárquico que está basada en una jerarquía de conocimiento, poder y control, en donde los líderes establecen los roles y reglas, actualmente en Guatemala la mayoría de las empresas siguen siendo de estructuras jerárquicas.

El segundo modelo es el sistemático en donde el objetivo de los líderes es alinear los sistemas de las compañías para mejorar significativamente la salud

organizacional. Y el tercer modelo es el por capacidades en donde las organizaciones se centran en sus fortalezas y en cómo se estructuran sus actividades para ofrecer un valor diferencial.

2.1.8. Niveles jerárquicos

Según (Bevoc, 2017, p. 102) En el nivel operativo se realiza en mayor medida un trabajo físico; obras, tareas o actividades que están relacionadas en forma directa con los productos o servicios propios de su organización o área. Este nivel de la entidad se encarga de todas las tareas asociadas con la elaboración de los productos que luego se entregan a los clientes, ya sean internos o externos.

El nivel operativo en las organizaciones suele ser el más numeroso y, por tanto, es el foco central de la ejecución del sistema de control interno. Al contrastar el peso de la función administrativa contra la operativa en cualquier organización, será posible notar un mayor número de elementos en la última de ellas.

En este nivel pueden evidenciarse dos formas de control: el autocontrol y el control ejercido por el jefe inmediato. En el nivel táctico o mandos medios es en donde realiza un trabajo operacional enfocado a la transformación de políticas y directrices provenientes de su nivel superior, funciona como canal de comunicación para que el nivel operativo pueda materializar aquellas obras, tareas o actividades enfocadas al cumplimiento del objetivo misional del negocio.

Las personas contratadas para desempeñarse en este nivel tienen la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir, integrar y controlar en forma directa a sus subalternos del nivel operativo, a fin de lograr las metas y objetivos que ha trazado la organización en su plan de trabajo.

En este nivel, la función operativa y la administrativa están equilibradas, pues algunos tácticos realizan funciones operativas, otros se encargan de las administrativas y algunos reparten sus esfuerzos entre ambos tipos. Y el nivel estratégico o alta dirección es en donde se conciben, preparan, dirigen y controlan todas las grandes acciones que equilibran a la organización dentro de los parámetros de competitividad en el entorno. Por tanto, las personas que se desempeñan en este nivel tienen mucha responsabilidad, pues en el ejercicio de sus cargos deben elaborar grandes políticas y directrices, además de trazar los objetivos y las metas de la organización.

Dichos trabajadores están enfocados a funciones de tipo conceptual y, en ese sentido, buscan interpretar y ajustar los procesos diarios de la organización a fin de planificar, organizar, dirigir, integrar y controlar de forma directa, sobre todo, a los componentes del nivel táctico. Este nivel, que suele contar con un pequeño número de empleados, está conformado en mayor medida por la función administrativa, sobre la que solo se encuentra el máximo responsable del funcionamiento de la organización.

2.2. Estrés laboral

El cambio continuo se ha convertido en el nuevo estilo de vida actual, los ritmos acelerados que se viven día a día, llevan a situaciones impredecibles donde se pierde el control que provocan estrés, que llevan al desequilibrio emocional en la vida del colaborador, a continuación, encontrara la definición, donde incluye teorías explicativas del estrés laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud ((OMS), 2004) define el estrés laboral como “el conjunto de reacciones fisiológicas que puede tener (Macias, 2010) el individuo ante exigencias y presiones de trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Por tanto, su rendimiento profesional y personal se ve afectado. Algo que también influye en el rendimiento de sus compañeros de trabajo y en el equipo del que forma parte.

El estrés en el trabajo termina afectando a los intereses de la organización, debido a que se sobrecarga al empleado de trabajo, se le exigen unas tareas que no corresponden con sus capacidades y cuando no se le respalda, su compromiso e identificación con la compañía pueden verse afectado

Según (Varela, 2020, p.198) depende de la evaluación que se realice en cada situación que se vive y como se resuelven estamos hablando de la evaluación primaria, y de la percepción y la valorización que se les da a los recursos, estamos hablando del conocimiento, capacidades, apoyo, tiempo, habilidades, etc. para resolver adecuadamente estamos hablando de la evaluación secundaria.

Cuando el colaborador se encuentra en la empresa enfrenta situaciones que debe resolver pero que no cuenta con el conocimiento, capacidades, habilidades, tiempo y apoyo para lograr resolverlas, dichos recursos son necesarios para afrontarlos eficazmente, provocando el estrés laboral, podemos decir que el estrés es una valoración que le da el colaborador de manera inconsciente a la capacidad resolutoria a un problema específico.

Las fases del estrés son:

Reacción de Alarma: En esta fase, el organismo reacciona mediante catabolismo, hipoglucemia o erosiones o lesiones gastrointestinales, asimismo se presentan síntomas como aumento de la frecuencia cardiaca, presión arterial y aumento de la frecuencia respiratoria, esto debido a la liberación de adrenalina y noradrenalina (Selye, 1950). De acuerdo con de Camargo (2004), la fase de alarma se caracteriza por:

Paralización: esto es, el individuo se queda estático debido a la activación de una sustancia del tallo cerebral.

Activación cortical: La activación cortical se refiere a la estimulación del aumento del estado de vigilancia, tono muscular y frecuencia cardiaca causado por la liberación de noradrenalina, la cual produce un estado de alerta.

Manifestaciones faciales: Tales como inmovilización o espasmos de la mandíbula, las cuales pueden ser muecas asociadas a la paralización y al shock.

Etapa de resistencia: En esta segunda fase, el individuo afectado disminuye los síntomas, sin embargo, si el estímulo persiste, el resultado son enfermedades más graves como úlceras o asma, así como cambios a nivel del sistema inmunológico. Aquí, el organismo reacciona para poder adaptarse a la situación para sobrevivir y puede expandirse a semanas o años de adaptación si es que el estímulo se mantiene, de lo contrario se retoma a una fase inicial o normal (de Camargo, 2004)

Fase de agotamiento: solo se llega a esta etapa cuando el estresor es constante y se está expuesto a él de manera frecuente, por lo que el organismo pierde su capacidad para activarse y adaptarse (de Camargo, 2004) relaciona estas tres etapas con tres ejes, los cuales explican cada una de éstas desde una perspectiva fisiológica:

Eje neural: éste se activa casi instantáneamente al percibir el estresor, en consecuencia, se produce:

Congelamiento o también llamada paralización, se da cuando un estímulo es intenso.

Aumento muscular, el cual a su vez se activa para poder reaccionar rápidamente (hiperreflexia).

Shock, aquí se observan expresiones faciales, con las cuales se puede ver el estado de ánimo.

Reacción alerta cortical: es un estado de alerta, acompañada, a veces, con movimientos que preparan al individuo para huir. Aquí se liberan adrenalina y noradrenalina a consecuencia de la activación del sistema límbico.

Descarga masiva del simpático de noradrenalina y adrenalina. En esta descarga se llevan a cabo:

- Aumento de glicemia.
- Aumento de frecuencia cardiaca, respiración y presión arterial.
- Dilatación de las pupilas.
- Sudoración.

Eje neuroendocrino: relacionado con la etapa de resistencia, ya que este eje se activa solo cuando hay una constante exposición al estresor. Aquí el cuerpo libera hormonas, por lo que los efectos del estrés son de mayor duración para mantenernos más preparados, sin embargo, estas respuestas son agudas, y terminan pronto, sin dañar al organismo.

Eje endocrino: relacionado con la etapa de cansancio, el eje endocrino se activa más lento que los anteriores ejes, pero su duración es más larga, ya que el hipotálamo manda a producir mayores niveles de adrenalina, noradrenalina y cortisol. Éstos tienen efectos a nivel del sueño o alimentación y pueden, también, producir ansiedad o depresión o en casos más severos, el cuerpo puede comenzar a desestabilizarse dando como resultado enfermedades graves como atrofia

muscular, fatiga crónica, alergias, dolores de cabeza, desordenes menstruales, enfermedades gastrointestinales o cardiovasculares.

El estrés como proceso menciona que éste surge como una interacción entre el individuo y lo que lo rodea, sin embargo, lo que determina que un estímulo sea considerado como algo perturbador o como peligroso depende de la persona, del significado que éste asigne al estímulo y de las estrategias de enfrentamiento que pueda tener (Lazarus, 2000). Por lo tanto, el estrés podría definirse como un proceso desequilibrante o perturbador del organismo que empieza con un estímulo evaluado y percibido por el individuo como amenazante, al cual hace frente haciendo uso de estrategias. (Alonso, 2005) menciona que “para (Lazarus, 2000), el estrés es una experiencia subjetiva resultado de valoraciones llevadas a cabo por el individuo para analizar situaciones y afrontarlas con los recursos generados a partir de esas evaluaciones” (p. 74).

Las etapas del modelo planteado por Lazarus son:

Valoración cognitiva: en esta etapa, el individuo asigna un significado, y por lo tanto valora a una situación, la cual condiciona la reacción emocional. Este proceso depende también de las creencias y valores (Alonso, 2005)

Valoración primaria: “La valoración primaria es la que determina la respuesta emocional” (Alonso, 2005, pág. p74). Consiste en la asignación de una valoración positiva o negativa (estresante). Si la respuesta es positiva, surgen sentimientos de satisfacción, tranquilidad o alegría; por el contrario, si la respuesta es negativa la ansiedad o el miedo suelen aparecer como elementos relacionados.

Valoración secundaria: consiste en el análisis de las estrategias personales o recursos que puedan utilizar para adecuarse a la situación presentada.

Revaloración: Revalorar algo es cambiar una creencia o lo que algo significa para un individuo. De acuerdo con (Alonso, 2005), este cambio se da, principalmente, por un conflicto cognitivo que resulta del intento por volver al equilibrio.

Afrontamiento: el afrontamiento hace referencia al uso de recursos para mitigar las reacciones frente al estrés. Según (Alonso, 2005), el afrontamiento tiene dos funciones: por un lado, una función instrumental y otra paliativa. La primera cambia la relación entre el sujeto y el entorno; y la segunda cumple una función paliativa, es decir que trata de calmar la reacción emocional que se generó por la exposición a un estresor.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) señala que el estrés laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención: Prevención primaria: implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.

Prevención secundaria: se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (afectividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros). Prevención terciaria: relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de sugestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta además de la mejora de prestación de servicios de salud ocupacional.

Al referirnos de la situación del estrés a nivel mundial actual según (Sanchez, 2020, pág. pag 3)según un estudio global realizado por *Qualtrics* y SAP entre marzo y abril de 2020 el impacto emocional del Covid-19 es significativo y requiere de nuestra atención, el 75 % de las personas se sienten aisladas socialmente, 67 %

perciben incremento en los niveles de estrés negativo, 57 % manifiestan mayor ansiedad y 53 % expresan mayor agotamiento emocional.

Según (Lasa, 2020, pág. pag 5) el estudio efectuado de la situación en general, se mencionan varios aspectos negativos que son el estado de alarma, que están relacionados con la incertidumbre laboral y de futuro, agobio por el confinamiento, preocupación por el futuro económico, mayor carga de trabajo, aburrimiento por el cese de actividad, más cansados por las jornadas, mayores dificultades para realizar el trabajo de modo teletrabajo.

También se puede resaltar que, al expresar incertidumbre y preocupación, se refieren en gran mayoría, a preocupación por los otros, por personas cercanas o con las que tienen relación por el temor al contagio de sus familiares y amistades.

Al hablar del estrés en nuestro país, según (Gonzalez, 2020, pág. pag 4) la emergencia sanitaria de COVID19 ha impactado a los trabajadores por la reducción de horas, la imposibilidad de ejercer la actividad laboral o el cambio de sus rutinas mediante la adopción del teletrabajo, en el mejor de los casos. Tanto es así que el 37% no está trabajando como consecuencia del confinamiento.

Por otra parte, el 47% de los trabajadores han visto disminuidos sus ingresos, el 29% ha tenido una reducción de entre el 20% y 60% de su salario, y para el 21% la disminución promedio fue del 80%. En relación a esto, el 44% señala que su sueldo no le alcanza para satisfacer sus necesidades de vida. Al evaluar a los trabajadores, el 48% indica que siempre o casi siempre le resulta difícil relajarse luego de una jornada laboral.

Al 36% cada vez le cuesta más comenzar a trabajar y el 38% se encuentra tan cansado que no puede dedicarse a otras cosas después de finalizar su jornada. Además del agotamiento, el estrés crónico genera el mencionado “cinismo” frente a las tareas laborales, un estado psicológico caracterizado por una falta de interés e identificación con su actividad. De esta manera, el 26% se siente menos involucrado, el 27% duda que contribuya en algo interesante y el 21% siente que ha perdido interés.

En relación con la ansiedad y la depresión, se observa un leve aumento en comparación a años anteriores. Al analizar las variables sociodemográficas, las mujeres reportan mayor estrés crónico. En relación con la edad, lideran los niveles de estrés quienes tienen entre 41 y 50 años, luego los comprendidos entre 31 y 40 años. Geográficamente, los habitantes de la ciudad son los que presentan mayores niveles con relación al resto del país.

Se evidenciaron las siguientes investigaciones en Latinoamérica referente al tema de Estrés laboral: En Venezuela, Bethelmy & Guarino (2008) realizaron un estudio en el cual su propósito fue predecir los síntomas físicos y psicológicos percibidos de médicos venezolanos en función de su estrés laboral, estilos de afrontamiento, sensibilidad emocional y características demográficas. La muestra estuvo conformada por 130 médicos que trabajan en unidades críticas de hospitales públicos de Caracas (Venezuela), a quienes se evaluaron los factores psicosociales indicados para 37 determinar el patrón de relación de los mismos y su capacidad de predecir el estatus de los síntomas físicos y psicológicos. Se obtuvieron resultados que permitieron afirmar que: el uso del afrontamiento emocional y el ser residente incrementan los niveles de síntomas físicos; adicionalmente, los síntomas psicológicos fueron predichos por el uso del afrontamiento emocional, la condición de ser médico residente, mujer y el poco uso del desapego emocional. Por su parte, la característica de personalidad de mayor presencia en los médicos es la

sensibilidad interpersonal positiva, involucrando la expresión y manifestación de sentimientos positivos (43).

Una investigación realizada en Chile por Astudillo, Alarcón y Lema (2009,112), pretende conocer y brindar información acerca de los protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y medico de Temuco, Chile. Con dicho estudio se encontró que los factores protectores se definen como aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar. Es así como ante los efectos negativos del estrés, disminuirían la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar.

Según Torres, Sánchez, (2011) en su tesis de la Universidad Abierta Interamericana, investigó sobre “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria en Lima Perú, identificando las situaciones que en el ámbito de la industria son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar “y grado de satisfacción laboral.

La investigación tuvo un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros; otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, indagó sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, y por último se aplicó el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual.

Determinó que, la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico. (p 1)

También en la ciudad de Madrid España (Rodríguez y De Rivas, 2011) desarrollaron una investigación para conocer los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención, ya que muchos profesionales por la inestabilidad y la globalidad experimentan frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. Dicha investigación se realiza con el fin de ofrecer una visión global acerca del estrés laboral y el burnout.

González (2012, 173-174) realizó una investigación en México sobre el estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud en la cual se busca contribuir a la discusión y el análisis acerca del origen y contenido socioeconómico de un fenómeno de las dimensiones de la organización social del “trabajo productivo”, sustentado en esquemas formales de regulación y administración jurídica y económica. Los cambios en el contexto de la llamada sociedad de los servicios, también conocida como sociedad posindustrial, experimenta el trabajo, dando paso a nuevas formas de expresión y gestión económica y política, pero también a inéditas contradicciones que son inherentes a la producción capitalista, entre las que destaca un malestar en el trabajo con una importante carga emocional, propia del campo laboral de la prestación de servicios. Destacando que el estrés laboral es un fenómeno relativamente nuevo que reclama una mayor atención y discusión ya que se encuentra 39 entendido como ese proceso de desgaste mental y cognitivo que, invariablemente, hoy en día parece ser un acompañante intrínseco a la jornada

laboral (y más allá de ella abarcando las diferentes esferas de la vida cotidiana). Éste debe ser planteado y analizado bajo una óptica diferente al énfasis puesto en torno a la preocupación por la medición, la caracterización, la evaluación, el desarrollo de modelos para el control del estrés laboral, en la investigación se llevó a cabo un trabajo de aproximación e interpretación histórico social, del que se destacan las narrativas de médicos del primer nivel de atención, adscritos a la Secretaría de Salud.

En otro estudio realizado en la Habana Cuba por Arias (2012, 525), en el artículo: “estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales” se plantea como objetivo principal “identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa”. Dicha investigación como resultado arrojó que Los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa fueron: cambios en los hábitos de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida, en el estatus económico y gran logro personal. Los administrativos marcaron, además, el cambio de responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Estos últimos fueron los que obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés. Se llegó a la conclusión que 40 los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones, son fundamentalmente de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría

A partir de los resultados obtenidos fue posible decir que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional. (p 5)

Según Torres (2015) en su Tesis de la Universidad Pontificia Católica del Perú, "Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública" en la Ciudad de Lima Perú, tuvo como objetivo explorar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. Para tal fin, se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años.

En Guatemala se evidenciaron las siguientes investigaciones, según Córdova, (2015) buscó identificar los principales factores que provocan estrés en los trabajadores de las agencias bancarias del municipio de Retalhuleu. La investigación fue de tipo descriptiva. La muestra la conformó 5 agentes de 6 agencias bancarias formando un total de 30 sujetos.

El instrumento utilizado fue una encuesta semiestructurada diseñada con la finalidad de conocer que piensan los trabajadores acerca de que es lo que provoca el estrés en sus funciones diarias, el instrumento consta de 5 factores, con 34 preguntas. Como conclusión identificó que los superiores generan estrés, así como laborar horas extras, ya que tienen que laborar jornadas más extensas en temporadas altas. Recomendó la integración del grupo mediante actividades que generen motivación y desarrollo personal. (p 2)

Según Donis, (2016) "Estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala" teniendo como población objeto de estudio 25 pilotos de edades entre 25 y 60 años todos de género masculino utilizando un test para medir las causas del estrés laboral creado por la investigadora, que constaba de 20 ítems con una escala de tipo Likert el cual evaluó los factores de falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades

interpersonales manifestaciones físicas del estrés y manifestaciones psicológicas concluyó que los dos factores causantes de estrés laboral, son falta de apoyo organizacional y sobrecarga laboral. (p 8)

De igual manera, se determinó que las manifestaciones físicas del estrés que afectan a los pilotos de carga pesada más recurrente son, el dolor de cabeza, el malestar estomacal y la fatiga, así como la tensión muscular. Pudiendo esto afectar su desempeño laboral.

Después de un análisis y revisión exhaustiva se determinó que no existe ninguna investigación en Guatemala que esté relacionada con el estudio correlacional entre la Relación de las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral.

2.2.1. Ciclo del estrés laboral

Según el autor (Orozco, 2019, p. 94) todo empieza por imprevistos o incluso una mala gestión, que llevan a tener que alargar la jornada laboral. Este es el primer paso el alargamiento de la jornada laboral, dado a las constantes jornadas laborales ya no se enfoca el colaborador a dedicarle tiempo a su vida personal, empezando a perder el equilibrio que es el segundo paso, empieza a sentir el estrés , como consecuencia al desorden de la jornada laboral y sumado a la pérdida del equilibrio en su vida personal, empieza a existir la falta de sueño que es el tercer paso, esto conlleva a mirar la vida con negativismo pues se lleva a recordar solo de cosas malas, esto provoca ansiedad y dado a la ansiedad se llega al sobrepeso pues se desequilibra el sistema endocrino , por la falta de buena salud llevan al deterioro del rendimiento laboral que es el cuarto paso.

2.2.2. Consecuencias físicas del estrés laboral para los colaboradores

Según (González, 2020, p. 10) las consecuencias físicas son los trastornos digestivos. Algunas personas experimentan problemas de este tipo cuando se sienten nerviosas o alteradas. Estos nervios dificultan la digestión y repercuten en el funcionamiento del aparato digestivo en general. Hasta puede producir cambios en la secreción gastrointestinal y en la mucosa del estómago; y afectar a la absorción de los nutrientes. Los síntomas más habituales son gases, hinchazón abdominal, diarrea e incluso estreñimiento.

Otra consecuencia física es el aumento de la presión arterial. Las personas estresadas tienen más riesgo de desarrollar problemas de hipertensión, debido a que en periodos de ansiedad generamos más cortisol y adrenalina. Esta última eleva el ritmo cardíaco, la respiración y la tensión. También podemos encontrar el dolor de cabeza, debido a las presiones y la sobrecarga laboral se presentan dolores de cabeza a las que se les conoce como cefaleas tensionales, las cuales suelen manifestarse como presión en la zona frontal, migraña, náuseas y cambios visuales.

Adicionalmente encontraremos los trastornos musculoesqueléticos. Lo cual se manifiesta en lumbalgias y alteraciones de los miembros superiores y extremidades inferiores. Son una de las enfermedades de origen laboral más comunes y suelen desembocar en cuadros de dolor que obligan a pedir la baja laboral. En los casos crónicos pueden dar lugar a una discapacidad o a la obligación de dejar de trabajar. También encontraremos cansancio o agotamiento físico. El estrés nos mantiene en tensión, con todo lo que eso acarrea y desgasta. Especialmente si este estado de alerta es permanente. Será entonces cuando aparezca la fase de agotamiento, fruto de las sustancias y hormonas segregadas y a las que nos hemos referido anteriormente.

2.2.3. Consecuencias psicológicas del estrés laboral para los colaboradores

Según (González, 2020, p.12) la angustia ocasionada por la incapacidad de llevar a cabo las labores en los tiempos requeridos, como consecuencia de una falta de formación, exceso de trabajo, presiones de los superiores, etc. Las crisis de angustia pueden causar síntomas físicos como dolor en el pecho, dificultad para respirar, mareos y náuseas.

Otra consecuencia que encontraremos es la ansiedad, si bien la ansiedad es una respuesta adaptativa y todas las personas la han sufrido alguna vez, padecerla en grados extremos en el trabajo puede conllevar problemas graves. Es importante diferenciar qué es una ansiedad razonable y qué no lo es, ya que, si esta se circunscribe a una situación determinada y tiene una intensidad acorde con la situación; o si se trata de algo más intenso y patológico.

La irritabilidad está directamente relacionada con la frustración ante la ansiedad. También la falta de concentración Cuando el estrés por alcanzar los objetivos previstos acaba por ocupar gran parte de los pensamientos del empleado, surge la falta de concentración. También se traduce en dificultades para pensar y tomar decisiones, ocasionadas por la angustia, la frustración, la celeridad que se le exige, etc.

Las dificultades para disfrutar el trabajo, aunque el trabajador disfrute con su trabajo y adore su profesión, las condiciones en las que ejecuta sus labores también inciden en su felicidad laboral, la cual ya no disfruta y el estrés puede acabar con ella. Por último, encontraremos la depresión, cuando el estrés laboral se ha mantenido por mucho tiempo y la ansiedad pueden acabar sumiendo al trabajador en una fuerte depresión. Se manifiesta en forma de sensación de tristeza, desmotivación y desánimo continuo ligados al puesto de trabajo. El bajo rendimiento por depresión es una de las consecuencias de estrés más presentadas en Guatemala.

2.2.4 Consecuencias del estrés laboral para la empresa

Según ((OMS), 2004) las consecuencias del estrés laboral del colaborador para la empresa encontraremos las siguientes el aumento del ausentismo, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, entre el 50% y el 60% del ausentismo laboral se debe a consecuencias psicológicas del estrés. La entidad considera este como uno de los mayores problemas en el trabajo y cifra su costo económico en muchos miles de millones al año. La mayor parte de este importe se deriva de las bajas laborales. El aumento de la rotación del personal, el estrés laboral es una de las principales razones de rotación en las empresas. Hasta 1 de cada 5 trabajadores quiere cambiar de trabajo porque se siente estresado.

El deterioro del rendimiento y la productividad esto afecta a todos los niveles. No obstante, en general sufren más estrés las personas que se encuentran en los primeros rangos de las organizaciones, entre los primeros 5 a 10 años. También quienes, ya más avanzados en su carrera profesional, se enfrentan a nuevos retos y desafíos. El incremento de los accidentes laborales el estrés laboral puede hacernos tomar decisiones poco razonables, precipitadas y actos inseguros, especialmente en aquellos puestos en los que se trabaja con maquinaria o similares, lo cual incrementa el riesgo de accidentes laborales. También encontraremos menor dedicación y compromiso laboral. El colaborador no se siente a gusto dentro de la empresa. Aumento de las quejas de usuarios y clientes, daños a la imagen de la empresa y por último encontraremos problemas legales.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Diseño de la Investigación:

El tipo de estudio corresponde al paradigma cuantitativo e investigación tipo encuesta por mediante instrumentos y procedimientos técnicos y análisis de los datos. Es de carácter transversal, porque se mide las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo; es analítico, porque busca contestar por qué y cómo se relacionan las variables de investigación; además describe las variables, la incidencia y correlación, porque tiene como finalidad conocer la asociación entre ellas en su realidad particular, logrando a correlacional el nivel de estrés laboral en las posiciones jerárquicas de la empresa privada de Guatemala, que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves.

3.2 Sujetos de la Investigación:

La técnica del muestreo fue por intención, conformada por treinta y un empleados de la empresa privada en Guatemala que brinda soporte y mantenimiento a aeronaves, cumpliendo los requisitos de acuerdo a los objetivos de la investigación. Está dirigida a las tres jerarquías organizacionales que son: nivel operativo, mandos medios y alta dirección de la empresa privada de Guatemala que se dedica a brindar servicios de soporte en tierra mantenimiento de aeronaves, manejo de personal externo y atención a aerolíneas con seguridad y calidad, cumpliendo con regulaciones internas, nacionales e internacionales, es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional.

3.3 Instrumentos de investigación

Con los participantes en la investigación se utilizó un cuestionario para la evaluación del estrés de uso libre encontrado en el internet tomado de: (Macias, 2010) El Ministerio. 2010. En el cual se determinará qué nivel de estrés manejan los colaboradores los cuales se utilizó la escala de Likert con las siguientes opciones de respuesta: nunca, a veces, casi siempre, siempre, está conformado por 31 preguntas. Se efectuó el pilotaje a diez personas que tenían las mismas características que el grupo objetivo: nivel operativo, nivel mandos medios y alta gerencia.

El propósito del cuestionario es identificar las causas de la presencia de estrés, con un total de 31 ítems, distribuidos en 4 síntomas, que se describen a continuación: síntomas fisiológicos (8 ítems), síntomas de comportamiento social (4 ítems), síntomas intelectuales y laborales (10 ítems) y síntomas psicoemocionales (9 ítems).

Síntomas fisiológicos, se indagan por medio e: dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; problemas respiratorios; dolor de cabeza; trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche; palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos; cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).

Síntomas de comportamiento social, se indagan por medio de: dificultades en las relaciones familiares; para permanecer quieto o para iniciar actividades; dificultad en las relaciones con otras personas y sensación de aislamiento y desinterés.

Síntomas intelectuales y laborales, se indagan por medio de: sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida; cansancio, tedio o desgano; disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad; deseo de no asistir al trabajo; bajo compromiso o poco interés con lo que se hace; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo.

Síntomas psicoemocionales, se indagan por medio de: sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; sentimiento de angustia, preocupación o tristeza; consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios; sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada"; consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo; sentimiento de que está perdiendo la razón; comportamientos rígidos, obstinación o terquedad y sensación de no poder manejar los problemas de la vida (Barraza Macías, 2010)

Tabla 2: Árbol de Categorías Utilizado únicamente como ejercicio

Categoría	Sub categoría	Indicador	Preguntas
Jerarquía Organizacional	Organizacionales	Factores intrínsecos del puesto	<p>1-Considera tener mucho trabajo que hacer</p> <p>2-Considera no tener suficiente trabajo que hacer</p> <p>3-Lleva el trabajo a su casa</p> <p>4-Se mantiene en constante actualización en relación con nuevas técnicas, ideas, tecnología.</p> <p>5-La ambigüedad en la naturaleza del trabajo a desarrollar</p> <p>6- Existe demasiada o muy escasa variedad de actividades en su trabajo</p>
Estrés laboral	Fuentes de estrés	Posición	7-Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas

			<p>8-La falta de promoción trabajando a un nivel inferior de sus capacidades</p> <p>9-Asistir a reuniones de trabajo</p> <p>10-Tener que asumir riesgos</p> <p>11- La acumulación de sus tareas diarias</p> <p>12-Falta de orientación y apoyo de los superiores</p> <p>13- Ausencia de poder e influencia</p>
	Negatividad	Nivel de estrés	<p>14-No es capaz de desconectar sobre temas de trabajo en casa</p> <p>15-Tener que trabajar muchas horas al día</p> <p>16-La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera</p>

			<p>17-Factores que están bajo su control directo</p> <p>18- Inadecuado seguimiento sobre su trabajo</p> <p>19- Existen tareas administrativas monótonas</p> <p>20-Formacion y desarrollo para el trabajo, inadecuada o de mala calidad</p> <p>21-No se hacen consultas y hay falta de comunicación</p>
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia por motivos de aprendizaje en curso Seminario I

3.4 Procedimiento de la Investigación

El cuestionario se llenó en el tiempo aproximado de veinte minutos, en el cual se midió el nivel de estrés en cada posición jerárquica en la empresa privada de Guatemala que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves.

A través de *Google forms* se distribuyó de la siguiente manera: Se les envió a través de la aplicación de WhatsApp el link a cada colaborador de la empresa.

La primera etapa consistió en efectuar el cuestionario para la evaluación del estrés.

La segunda etapa consistió en consultar los datos socio-demográficos de los colaboradores en el cual se incluirán: genero, edad, estado civil y número de hijos.

La tercera etapa consistió en consultar los datos del empleo de los colaboradores de la empresa en el cual se incluyó: tiempo en el puesto actual, tiempo de laborar en la empresa, nivel de estudios y puesto que ocupa, si se encuentra en la estructura de alta gerencia, mando medios u operativo en la empresa.

3.5. Diseño y Metodología de la Investigación

El tipo de estudio corresponde al paradigma cuantitativo e investigación tipo encuesta por mediante instrumentos y procedimientos técnicos y análisis de los datos. Es de carácter transversal, porque se mide las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo; es analítico, porque busca contestar por qué y cómo se relacionan las variables de investigación; además describe las variables, la incidencia y correlación, porque tiene como finalidad conocer la asociación entre ellas en su realidad particular, logrando a correlacional el nivel de estrés laboral en las posiciones jerárquicas de la empresa privada de Guatemala, que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves.

En la actualidad el estrés ha tomado una vital importancia en la sociedad y en la vida diaria del colaborador dentro de una empresa, la exigencia de un mundo competitivo exige efectuar reestructuraciones organizacionales en donde demandan mayor concentración de responsabilidades en los puestos a quienes exigen cumplimientos de metas, es por ello que se efectuó la investigación para evidenciar cuales son las consecuencias psicosociales en el contexto laboral en la empresa privada, dependiendo el nivel de estrés según la posición jerárquica que ocupan en la organización.

El presente estudio se enfocó en el análisis de dicha enfermedad en la empresa privada en Guatemala, que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves, teniendo en cuenta la situación actual existente y la importancia que reviste analizar este trastorno en ambientes organizacionales.

A pesar de que investigaciones anteriores han abordado el estrés, el aporte diferenciador de la presente investigación es detectar cuáles son las relaciones

entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés que tienen los colaboradores, así como identificar los diferentes mecanismos de afrontamiento al estrés que aplican los mismos para contrarrestar este padecimiento. El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral.

Se utilizó la escala ordinal el tipo de estadística a utilizar será la estadística descriptiva e inferencial de Pearson, percentil correlacional y la distribución de frecuencias que consistirá en el ordenamiento o clasificación de los valores observados en una variable de acuerdo con su magnitud numérica. Permite identificar la forma como ciertos puntos o características están distribuidos.

La distribución de frecuencias consiste en una tabla que organiza los datos en clases, es decir, en grupos de valores que describen una característica de los datos y tiene la siguiente estructura: Categorías de la variable, frecuencias: número de casos en cada categoría, frecuencias relativas: porcentajes de casos en cada categoría, frecuencias acumuladas: porcentaje de casos que se van acumulando en cada categoría desde la más baja hasta la más alta.

Al analizar la distribución de los valores de una variable, se hizo una lectura global de los datos y se analizó su distribución: Su frecuencia absoluta o relativa; sus medidas de tendencia central determinando las diferencias de la vivencia del estrés laboral por cada posición jerárquica organizacional en donde Alta Gerencia tiene el 33.33% de estrés alto y 67% muy alto, los Mandos medios tienen el 12% de estrés bajo, 25% medio y 63% muy alto, el Nivel Operativo tiene 5% muy bajo el estrés, 11% bajo, 26% medio, 16% alto y 42% muy alto.

Capítulo IV: Resultados del trabajo de campo

4.1 Resultados del trabajo de campo

El cuestionario se llenó en el tiempo aproximado de veinte minutos para cada colaborador, en el cual se midió el nivel de estrés en cada posición jerárquica en la empresa privada de Guatemala que se dedica al soporte y mantenimiento de aeronaves.

A través de *Google forms* se distribuyó de la siguiente manera: Se les envió a través de la aplicación de WhatsApp el link a cada colaborador de la empresa a través de la Gerente de Recursos Humanos de la empresa.

La primera etapa consistió en efectuar el cuestionario para la evaluación del estrés.

La segunda etapa consistió en consultar los datos socio-demográficos de los colaboradores en el cual se incluyeron: genero, edad, estado civil y número de hijos.

La tercera etapa consistió en consultar los datos del empleo de los colaboradores de la empresa en el cual se incluyó: tiempo en el puesto actual, tiempo de laborar en la empresa, nivel de estudios y puesto que ocupa, si se encuentra en la estructura de alta gerencia, mando medios u operativo en la empresa.

Se tuvo contacto con la Gerente de Recursos Humanos de la empresa de manera diaria, para poder tener su apoyo con el personal enviándoles el link por WhatsApp, pero de parte de los colaboradores no hubo una respuesta inmediata, por lo anterior la empresa tramitó un permiso especial para lograr acceder al aeropuerto y lograr tener contacto directamente con el personal para explicarles de la importancia de la

investigación, obteniendo resultados positivos para obtener la muestra de la investigación.

4.2 Información recopilada en cuadros y graficas:

Tabla 1 Baremos "Cuestionario para la evaluación del estrés"

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0.0 a 7.8	0.0 a 6.5
Bajo	7.9 a 12.6	6.6 a 11.8
Medio	12.7 a 17.7	11.9 a 17.0
Alto	17.8 a 25.0	17.1 a 23.4
Muy alto	25.1 a 100	23.5 a 100

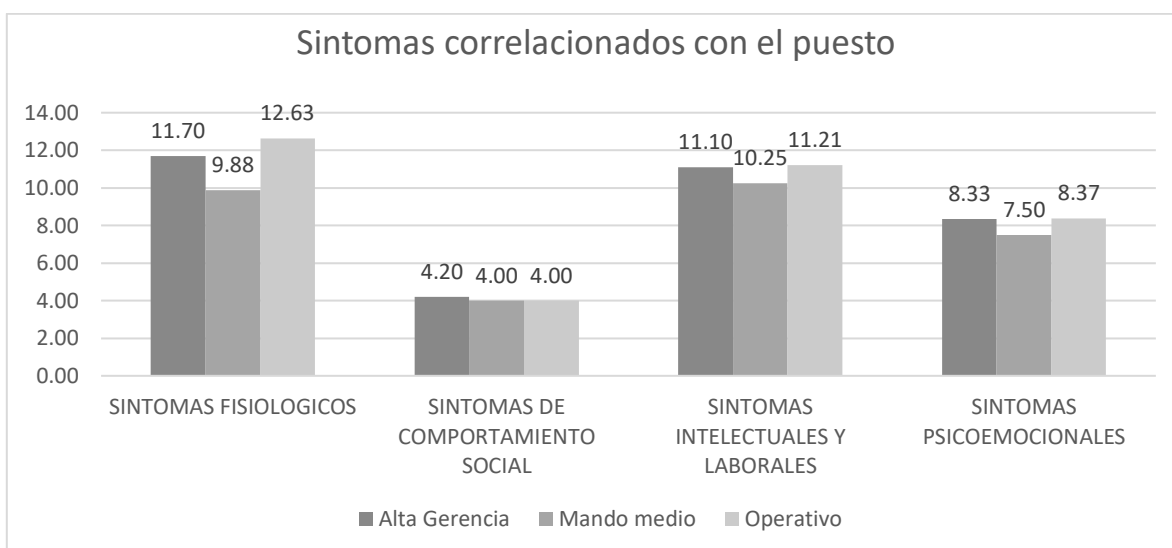
Fuente: Cuestionario de Estrés laboral (Macias 2010) . N=31

Cuadro 1: Resultados de Cuestionario de Estrés Laboral (Barraza Macías, 2010)

Síntomas	Alta Gerencia	Mando medio	Operativo
Síntomas fisiológicos	11.70	9.88	12.63
Síntomas de comportamiento social	4.20	4.00	4.00
Síntomas intelectuales y laborales	11.10	10.25	11.21
Síntomas psicoemocionales	8.33	7.50	8.37
Totales	35.33	31.63	36.21

Fuente: Elaboración propia de los Resultados del Cuestionario de Estrés laboral (Macias 2010) aplicado a colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Grafica 1: Síntomas correlacionados con el puesto



Fuente: Elaboración propia de los Resultados del Cuestionario de Estrés laboral (Barraza Macías, 2010) aplicado a colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Según los resultados obtenidos el nivel Operativo es el que posee mayor estrés, el siguiente es la Alta Gerencia, el último que reflejó menor porcentaje de estrés es el nivel mando medio.

Según la gráfica 1 el nivel operativo presenta mayores síntomas fisiológicos y psicoemocionales los cuales encontramos los siguientes: Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche,

palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, cambios fuertes del apetito, problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez), sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”, comportamientos rígidos obstinación o terquedad, sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Según la gráfica 1 la Alta Gerencia es el mayor afectado con los síntomas de comportamiento social e intelectual y laboral los cuales encontramos los siguientes: Dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, dificultad en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés, sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones, deseo de cambiar de empleo.

Las condiciones de trabajo no son las mismas para una persona que para otra; y con esto nos referimos al entorno laboral en el que se desenvuelven y a factores que están fuera de nuestro control pero que tienen una incidencia directa en nuestra forma de trabajar y de encarar el trabajo. Algunos contextos que pueden generar estrés en este sentido son, por ejemplo, lugares de trabajo con mal manejo de los recursos humanos, trabajos de alta presión, alta exposición al cliente, atención de quejas.

En los resultados el nivel operativo salió alto su nivel de estrés dado que es el que tiene el contacto directo con la atención al cliente en el aeropuerto.

La desorganización en el trabajo puede ser un importante disparador de estrés. El no saber optimizar el tiempo durante la jornada laboral y, en consecuencia, llevarse trabajo a casa, genera una presión psicológica muy pesada para la persona, con implicaciones negativas no sólo para sí misma sino también para su entorno familiar.

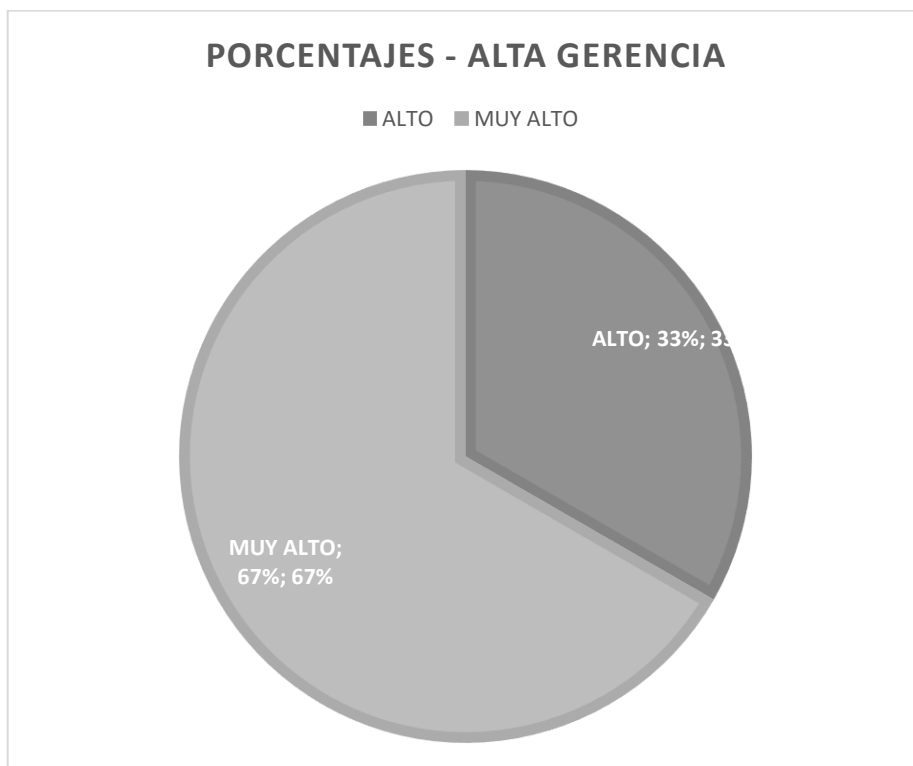
Esto puede darse por desorden personal (dar muchas vueltas en el trabajo y al final de la jornada no haber hecho lo que se debía hacer), o bien por esta necesidad que antes apuntábamos de no querer delegar. Esta no optimización del tiempo obviamente puede dar lugar a un alto grado de estrés, por lo que es importantísimo trabajar en la organización del trabajo, esto se ve reflejado en los resultados de Alta Gerencia dado que lleva su trabajo para la casa generando alto porcentaje de estrés.

Cuadro 2: Información General de Alta Gerencia

N o	Interpretac ión	Interpretac ión valor	Gener o	Ed ad	Estado civil	Núme ro de hijos	Cargo que ocupa en la organizac ión	Tiemp o de labora r en la empres a actual	Nivel de estudios	Tiem po de ocup ar el carg o actua l
1	Alto	25	Femeni no	30 40	Casado	2	Alta gerencia	Entre 1 a 2 años	Maestría	Entre 1 a 2 años
2	Muy alto	100	Femeni no	40 50	Divorcia do	2	Alta gerencia	Entre 1 a 2 años	Universit ario	Entre 1 a 2 años
3	Muy Alto	100	Femeni no	50 60	Viudo	2	Alta gerencia	Mayor a 3 años	Maestría	Mayo r a 3 años

Fuente: Elaboración propia recolectada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Grafica 2: Resultados de estrés de Alta Gerencia



Fuente: Elaboración propia de los Resultados del Cuestionario de Estrés laboral (Barraza Macías, 2010) aplicado a colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

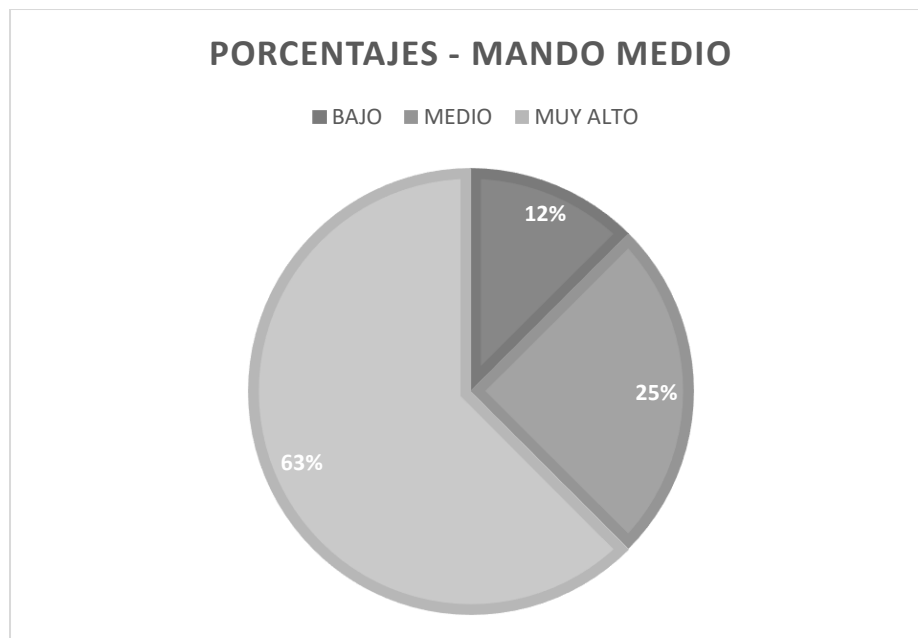
Según la Grafica 2 el 33% manifiesta el porcentaje de estrés alto y el 67% manifiesta el porcentaje de estrés muy alto en la Alta Gerencia.

Cuadro 3: Información General de Mandos medios

No	INTERPRETACION	INTERPRETACION VALOR	Genero	Edad	Estado civil	Número de hijos	Cargo que ocupa en la organización	Tiempo de laborar en la empresa actual	Nivel de estudios	Tiempo de ocupar el cargo actual
1	Muy alto	100	Masculino	20 30	Divorciado	1	Mando Medio	Entre 1 a 2 años	Universitario	Entre 1 a 2 años
2	Medio	17.7	Masculino	30 40	Soltero	0	Mando Medio	Mayor a 3 años	Universitario	Mayor a 3 años
3	Muy alto	100	Femenino	40 50	Soltero	1	Mando Medio	Mayor a 3 años	Maestría	Mayor a 3 años
4	Medio	17.7	Masculino	40 50	Casado	3	Mando Medio	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
5	Bajo	12.6	Femenino	30 40	Divorciado	1	Mando Medio	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
6	Muy alto	100	Masculino	30 40	Casado	2	Mando Medio	Mayor a 3 años	Universitario	Entre 2 a 3 años
7	Muy alto	100	Masculino	20 30	Soltero	0	Mando Medio	Entre 1 a 2 años	Técnico universitario	Entre 1 a 2 años
8	Muy alto	100	Femenino	30 40	Soltero	0	Mando Medio	Mayor a 3 años	Maestría	Entre 2 a 3 años

Fuente: Elaboración propia recolectada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Grafica 3: Resultados de estrés de Mandos Medios



Fuente: Elaboración propia de los Resultados del Cuestionario de Estrés laboral (Macias 2010) aplicado a colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Según la Grafica 3 el 12% manifiesta el porcentaje de estrés bajo, el 25 % manifiesta el porcentaje de estrés medio y el 63% manifiesta el porcentaje de estrés muy alto en el nivel de Mando Medio.

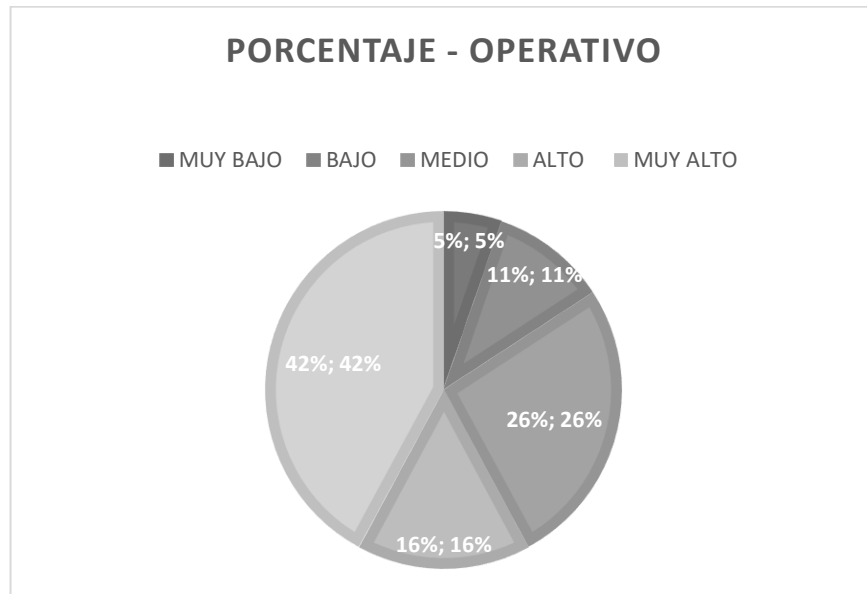
Cuadro 4: Información General de Operativos

No	INTERPRETACION	INTERPRETACIÓN VALOR	Genero	Edad	Estado civil	Número de hijos	Cargo que ocupa en la organización	Tiempo de laborar en la empresa actual	Nivel de estudios	Tiempo de ocupar el cargo actual
1	Muy alto	100	Masculino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Menor a 1 año	Diversificado	Menor a 1 año
2	Muy alto	100	Femenino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Menor a 1 año	Universitario	Menor a 1 año
3	Muy bajo	7.8	Masculino	40 a 50	Casado	0	Operativo	Entre 1 a 2 años	Universitario	Menor a 1 año
4	Muy alto	100	Femenino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
5	Muy alto	100	Femenino	30 a 40	Casado	1	Operativo	Mayor a 3 años	Maestría	Menor a 1 año
6	Muy alto	100	Femenino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Entre 1 a 2 años	Universitario	Entre 1 a 2 años
7	Alto	25	Femenino	30 a 40	Soltero	0	Operativo	Entre 1 a 2 años	Universitario	Entre 1 a 2 años
8	Muy alto	100	Masculino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Menor a 1 año	Diversificado	Menor a 1 año
9	Muy alto	100	Masculino	20 a 30	Unión de hecho	1	Operativo	Entre 2 a 3 años	Diversificado	Entre 2 a 3 años
10	Muy alto	100	Femenino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Mayor a 3 años	Técnico universitario	Mayor a 3 años
11	Bajo	12.6	Masculino	30 a 40	Casado	Mas de 3	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
12	Medio	17.7	Masculino	50 a 60	Divorciado	0	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
13	Medio	17.7	Femenino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años

14	Medio	17.7	Masculino	30 a 40	Casado	Mas de 3	Operativo	Entre 2 a 3 años	Diversificado	Entre 2 a 3 años
15	Medio	17.7	Masculino	20 a 30	Soltero	0	Operativo	Entre 1 a 2 años	Diversificado	Entre 1 a 2 años
16	Medio	17.7	Masculino	30 a 40	Unión de hecho	2	Operativo	Entre 2 a 3 años	Diversificado	Entre 2 a 3 años
17	Alto	25	Masculino	30 a 40	Unión de hecho	2	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
18	Alto	25	Masculino	30 a 40	Unión de hecho	2	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años
19	Bajo	12.6	Masculino	30 a 40	Casado	Mas de 3	Operativo	Mayor a 3 años	Diversificado	Mayor a 3 años

Fuente: Elaboración propia recolectada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Grafica 4: Resultados de estrés de Operativos



Fuente: Elaboración propia de los Resultados del Cuestionario de Estrés laboral (Macias 2010) aplicado a colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Según la Grafica 4 el 5% manifiesta el porcentaje de estrés muy bajo, el 11 % manifiesta el porcentaje de estrés bajo, el 26% manifiesta el porcentaje de estrés medio, el 16 % manifiesta el porcentaje de estrés alto y el 42% manifiesta el porcentaje de estrés muy alto en el nivel de Operativo.

4.3 Análisis lógica del Árbol de categorías

Con los participantes en la investigación se utilizó un cuestionario para la evaluación del estrés de uso libre encontrado en el internet tomado de: (Macias, 2010) El Ministerio. 2010. En el cual se determinará qué nivel de estrés manejan los colaboradores los cuales se utilizó la escala de Likert con las siguientes opciones de respuesta: nunca, a veces, casi siempre, siempre, está conformado por 31 preguntas. Se efectuó el pilotaje a diez personas que tenían las mismas características que el grupo objetivo: nivel operativo, nivel mandos medios y alta gerencia.

El propósito del cuestionario es identificar las causas de la presencia de estrés, con un total de 31 ítems, distribuidos en 4 síntomas, que se describen a continuación: síntomas fisiológicos (8 ítems), síntomas de comportamiento social (4 ítems), síntomas intelectuales y laborales (10 ítems) y síntomas psicoemocionales (9 ítems).

Síntomas fisiológicos, se indagan por medio de: dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; problemas respiratorios; dolor de cabeza; trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche; palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos; cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).

Síntomas de comportamiento social, se indagan por medio de: dificultades en las relaciones familiares; para permanecer quieto o para iniciar actividades; dificultad en las relaciones con otras personas y sensación de aislamiento y desinterés.

Síntomas intelectuales y laborales, se indagan por medio de: sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida; cansancio, tedio o desgano; disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad; deseo de no asistir al trabajo; bajo compromiso o poco interés con lo que se hace; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo.

Síntomas psicoemocionales, se indagan por medio de: sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; sentimiento de angustia, preocupación o tristeza; consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios; sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"; consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo; sentimiento de que está perdiendo la razón; comportamientos rígidos, obstinación o terquedad y sensación de no poder manejar los problemas de la vida (Macias 2010)

N O.	MALESTARES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	CATEGORIA	CALIFICACIÓN
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	9	6	3	0	SINTOMAS FISIOLÓGICOS	Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1-8, y el resultado se multiplica por 4
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	9	6	3	0		
3	Problemas respiratorios.	9	6	3	0		
4	Dolor de cabeza.	6	4	2	0		
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche.	6	4	2	0		
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	6	4	2	0		
7	Cambios fuertes del apetito	3	2	1	0		
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	3	2	1	0		
9	Dificultad en las relaciones familiares.	9	6	3	0	SINTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9-12, y el resultado se multiplica por 3
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	6	4	2	0		
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.	6	4	2	0		
12	Sensación de aislamiento y desinterés.	3	2	1	0		
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	9	6	3	0		
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	9	6	3	0	SINTOMAS INTELECTUALES Y LABORALES	Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13-22, y el resultado se multiplica por 2
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.	9	6	3	0		
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	6	4	2	0		
17	Cansancio, tedio o desgano.	6	4	2	0		

18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	6	4	2	0		
19	Deseo de no asistir al trabajo.	6	4	2	0		
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	3	2	1	0		
21	Dificultad para tomar decisiones.	3	2	1	0		
22	Deseo de cambiar de empleo.	3	2	1	0		
23	Sentimiento de soledad y miedo.	9	6	3	0		
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	9	6	3	0		
25	Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.	6	4	2	0		
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	6	4	2	0		
27	Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”.	6	4	2	0	SINTOMAS PSICOEMOCIONALES	Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23-31.
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	6	4	2	0		
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.	3	2	1	0		
30	Comportamientos rígidos obstinación o terquedad.	3	2	1	0		
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	3	2	1	0		

Fuente: Elaboración propia de los Resultados del Cuestionario de Estrés laboral (Macias 2010) aplicado a colaboradores de la empresa de mantenimiento de aeronaves en Guatemala. N=31

Los resultados de la aplicación fueron calificados de acuerdo con el manual del cuestionario del estrés y se analizaron desde la estadística descriptiva, utilizando Microsoft Excel. Se usaron los baremos de jefes, profesionales y técnicos, que se

reportan en el manual del usuario (Macias 2010). El cuestionario no está diseñado para la obtención de resultados para cada uno de los síntomas y en tal sentido, como un aporte para determinar la prevalencia de cada síntoma en el resultado general del nivel de estrés; se realiza un proceso estadístico de manera tal, que los puntajes brutos, se transforme a una escala 0 a 100, para determinar el nivel de estrés, es decir si un individuo obtiene un puntaje bruto de 20 en síntomas fisiológicos, el puntaje transformado es:

$$20 / 25,5 \times 100 = 78.43$$

Esta puntuación transformada de 78.43 indica que el síntoma fisiológico se encuentra en nivel Muy alto (Tabla 1).

En esta investigación se identificó el nivel de estrés laboral alto en personal operativo con prevalencia de mayores síntomas fisiológicos y psicoemocionales los cuales encontramos los siguientes: Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, cambios fuertes del apetito, problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez), sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”, comportamientos rígidos obstinación o terquedad, sensación de no poder manejar los problemas de la vida, los resultados obtenidos son similares con la investigación de (Charria, 2011) esta investigación identificó el nivel de estrés laboral alto en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones nivel III del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia, en su estudio prevaleció los síntomas fisiológicos en el nivel operativo caracterizados por tensión muscular, dolor de cuello y espalda, y síntomas intelectuales y laborales, que se manifiestan en una percepción de sobre carga de trabajo, cansancio, tedio o desgano. Los síntomas fisiológicos obtenidos

en este estudio, son semejantes a los reportados por quienes encontraron relación entre casi todos los factores psicosociales con las enfermedades coronarias, neurológicas y psicológicas.

De acuerdo con la literatura, existen diferentes efectos en los individuos que experimentan estrés, sin embargo, todo depende de la respuesta de cada uno (F. Arenas, 2013)

Los efectos del estrés pueden ser:

Efectos cognitivos: La cognición abarca procesos como atención, percepción, memoria, creatividad, entre otros. Estos procesos pueden verse afectados por estresores que provocan su disminución, sin embargo, un buen manejo del estrés puede hacer que aumente ciertas capacidades, por ejemplo, tener mejor planeación para la búsqueda de soluciones y finalmente resolver la situación.

Efectos emocionales: Por otro lado, las emociones se ven alteradas cuando el individuo se expone al estrés, esto provoca depresión, irritabilidad, frustración o aburrimiento. Sin embargo, una adecuada dosis de estrés hace que las emociones sean funcionales y puedan motivar a solucionar una situación o problema.

Efectos conductuales: La conducta se altera cuando el estrés percibido es alto, esto hace que el individuo actúe impulsivamente o genere hábitos como comer más o consumir sustancias tóxicas, ausentismo laboral o académico, sudoración palmar o axilar, onicofagia o cansancio. Sin embargo, el grado adecuado de estrés puede hacer que el individuo experimente motivación y actúe enérgicamente. (F, 2012)

Alteraciones Fisiológicas: Estas alteraciones son provocadas por el incremento de hormonas y neurotransmisores como el cortisol o la adrenalina (F. Arenas, 2013) pueden dividirse en:

Digestivas: Úlceras, colon irritable, dispepsia irritable, aerofagia, colitis ulcerosa.

Respiratorias: Hiperventilación, disnea, asma psicógena.

Nerviosas: Shock, dolores de cabeza (cefalea), insomnio, ansiedad, depresión, alteraciones de humor, tendencia al uso de drogas.

Sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, dispareunia.

Dermatológicas: Prurito, eczema, hiperhidrosis, dermatitis, alopecia.

Musculares: Rigidez muscular, hiperreflexia, hiporreflexia, contracturas.

Cardiovasculares: Taquicardia, hipertensión arterial, dolor precordial, angina de pecho, infarto de miocardio.

Inmunológicas: Infecciones continuas, herpes.

Alteraciones Psicológicas: Desorientación, falta de control, preocupación excesiva, olvidos constantes, adicciones, alteraciones del sueño, falta de control, impulsividad, fobias, suicidio o ideación suicida, trastornos de alimentación, miedos, incluso, problemas en el aprendizaje (Joseph-Bravo y Gortari, 2007).

El deterioro del rendimiento y la productividad esto afecta a todos los niveles. No obstante, en general sufren más estrés las personas que se encuentran en los niveles operativos de las organizaciones. El estrés laboral puede hacernos tomar decisiones poco razonables, precipitadas y actuar con inseguridad, especialmente en aquellos puestos en los que se trabaja con maquinaria o similares, lo cual incrementa el riesgo de accidentes laborales. También encontraremos menor dedicación y compromiso laboral. El colaborador no se siente a gusto dentro de la empresa. Aumento de las quejas de usuarios y clientes, daños a la imagen de la empresa y por último encontraremos problemas legales.

Capítulo V: Conclusiones

5.1 Conclusiones

- Se logro determinar la relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral, donde el nivel operativo según el test de estrés tiene mayor porcentaje de estrés, el segundo lugar se encuentra la Alta Gerencia y en tercer lugar se encuentra Mandos medios.
- Se logro identificar el nivel del estrés laboral en las posiciones jerárquicas de la organización. En donde el nivel operativo maneja 36.31% de estrés laboral, seguido por Alta Gerencia con el 35.33%, por último, Mandos medios con el 31.63%
- Se logro identificar los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral según el nivel jerárquico. En donde el nivel operativo tiene mayores síntomas intelectuales y laborales con el 11.27%, la Alta Gerencia tiene mayores síntomas fisiológicos con el 11.70%, los Mandos Medios sus mayores síntomas son también intelectuales y laborales con el 10.25%.
- Se logro determinar las diferencias de la vivencia del estrés laboral por cada posición jerárquica organizacional en donde Alta Gerencia tiene el 33.33% de estrés alto y 67% muy alto, los Mandos medios tienen el 12% de estrés bajo, 25% medio y 63% muy alto, el Nivel Operativo tiene 5% muy bajo el estrés, 11% bajo, 26% medio, 16% alto y 42% muy alto.
- A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un síntoma psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

- La empresa y las Gerencias de cada Departamento deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

5.2 Recomendaciones

- Crear un programa, manual, o proyecto de capacitaciones para todos los colaboradores para conocer, combatir y dominar el estrés, evitando de esta manera una deficiencia laboral de parte de los colaboradores.
- Motivar con diferentes estrategias al personal que presentó niveles altos, y muy altos de estrés laboral para empezar a disminuirlo y evitar que se genere en los que presentan ausencia del mismo.
- Realizar una evaluación periódica a todos los colaboradores que están expuestos a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.
- Realizar ejercicios de relajación periódica con todos los colaboradores que están expuestos a factores de riesgo de estrés.
- Fomentar la calidad de vida para todos los colaboradores, de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés, mejorando la salud mental y el bienestar de los colaboradores.

Capítulo VI: Propuesta de Intervención

“Implementar un programa de gestión de mejora del afrontamiento del estrés laboral de los colaboradores de la empresa LAATS, S. A.”.

En base a la investigación desarrollada y lo expuesto en los capítulos anteriores, a continuación, se plantea una propuesta para el proyecto “Implementar un programa de gestión de mejora del afrontamiento del estrés laboral de los colaboradores”. El proyecto, que tiene una duración de un año, tiene como objetivo general: Establecer un programa que ayude a la creación de un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores a través del saludable manejo del afrontamiento del estrés laboral de sus colaboradores y como objetivos específicos:

- a. Establecer las necesidades que presentan los colaboradores con respecto a su salud emocional.

- b. Proporcionar a la empresa un proyecto que sirva de guía para establecer las directrices de afrontamiento de estrés laboral, y salud emocional de los colaboradores.

Para ello, se plantean tres resultados:

1. Se desarrolla una herramienta para identificar el nivel de estrés de los colaboradores por nivel organizacional.
2. Se aplica la herramienta de recolección de datos sobre colaboradores con estrés laboral, en los distintivos niveles organizacionales de la empresa.

3. Se aplica el programa para el mejoramiento del manejo de afrontamiento del estrés laboral de los colaboradores.

En las siguientes secciones, se presenta un análisis contextual y de diagnóstico, seguido por un análisis de los actores involucrados en el proyecto, un árbol de problemas y otro de objetivos, así como un análisis de aquellos problemas y objetivos priorizados. Luego, se presenta una breve descripción de algunas alternativas y un resumen del marco conceptual en el cual se basa el proyecto. Seguidamente se plantea la matriz del marco lógico del proyecto y el presupuesto y cronograma del mismo. Finalmente, se presenta la modalidad de evaluación del proyecto, especificando los objetivos de los momentos de evaluación y los criterios a evaluar.

6.1-Analisis de participantes:

Grupo	Interés	Problemas percibidos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia de la Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • La Presidencia tiene interés en tener datos sobre las personas con estrés laboral para seguir fortaleciendo a su personal. También tiene interés en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias. 	<ul style="list-style-type: none"> • La presidencia puede proporcionar apoyo de recursos humanos, pero no tienen recursos financieros para llevar a cabo el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regidos a La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) • El aeropuerto internacional La Aurora de la ciudad de Guatemala, es la principal terminal aérea de Guatemala. Ubicado en la ciudad capital, en la zona 13 a 6km del centro de la ciudad. • Ministerio de Salud y la Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia por Covid-19 (Coprecovid) • Convenio 161 de la OIT. Sobre los servicios de salud en el trabajo y acuerdo gubernativo No. 359-91 • El Acuerdo Gubernativo 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad

			<p>Ocupacional, entró en vigencia el 8 de septiembre de 2014, y tiene por objeto regular las condiciones generales de Salud y Seguridad Ocupacional en Guatemala que permitan crear y fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales para proteger la vida, la salud y la integridad de los trabajadores en la prestación de sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto núm. 64-92 del Congreso de la República, por el que se dictan reformas al Código de Trabajo, decreto núm. 1441 del Congreso de la República. • La asociación internacional de transporte aéreo (IATA) acreditó a LAATS, S. A., en mayo de 2011 con la certificación de Auditoría de Seguridad
--	--	--	---

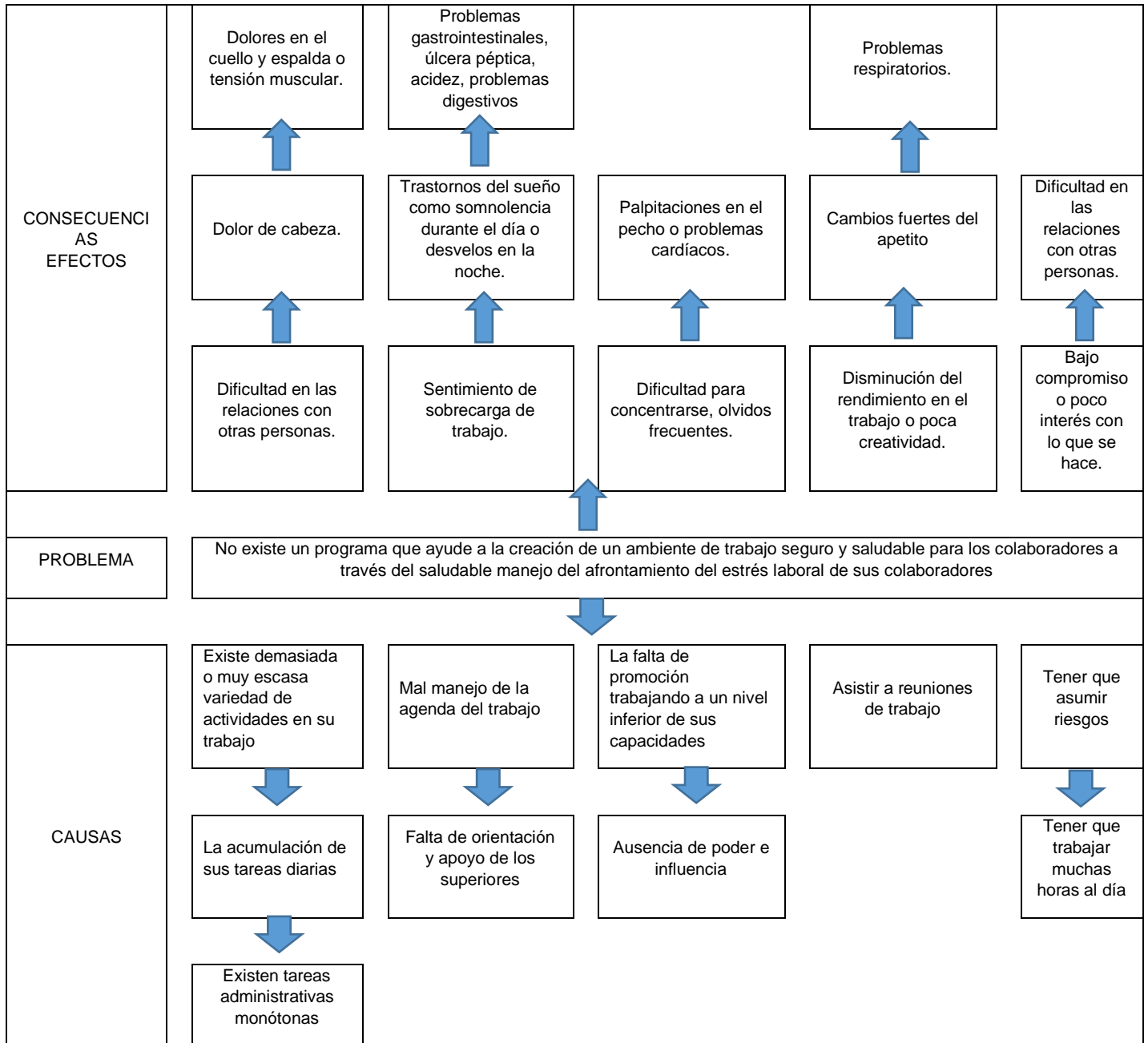
			<p>IATA para operaciones en tierra (ISAGO) después de un proceso de 11 meses, siendo entonces el primer proveedor de servicios en tierra independiente a nivel de Centroamérica y cuartos a nivel de Latinoamérica en ser acreditados con tan prestigiosa certificación. LAATS es la única empresa en Guatemala y Centroamérica en poseer registro ISAGO, cumpliendo todas las secciones de este estándar. Como líder de la empresa está interesado en mejorar la calidad de vida de todos los colaboradores.</p>
--	--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia de Recursos Humanos tiene interés en que exista mejor salud emocional en los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la aprobación del proyecto • Verificar que se lleve el proyecto a cabo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene la responsabilidad de apoyar las necesidades y problemas de todos los colaboradores, dotándolos de herramientas que permitan cubrir dichas necesidades, tiempo y recursos para que se lleve a cabo el proyecto.
--	---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel Operativo ● Mandos medios ● Alta gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los niveles de organizacion tienen interés en poseer mejor salud emocional 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aceptar e interactuar en el proyecto. ● Otorgar permisos a los colaboradores para poder participar en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Busca mejorar su calidad de vida, así como apoyar a sus familias a través de la mejora de su salud emocional. ● Proporcionar tiempo e interés en trabajar constantemente para la mejora de su salud emocional.
---	--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Salud Pública y Asistencia social 	<ul style="list-style-type: none"> • Les interesa saber el nivel de estrés que manejan los colaboradores para poder atenderlas mejor, así poder evitar enfermedades consecuentes del estrés laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • La institución no ve resultados directos, por lo cual es difícil que coordinen y compartan información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es esencial contar con su opinión y participación en la investigación. • Busca mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos guatemaltecos.
---	---	---	---

6.2 Análisis de problemas:



6.3 Análisis contextual y diagnóstico:

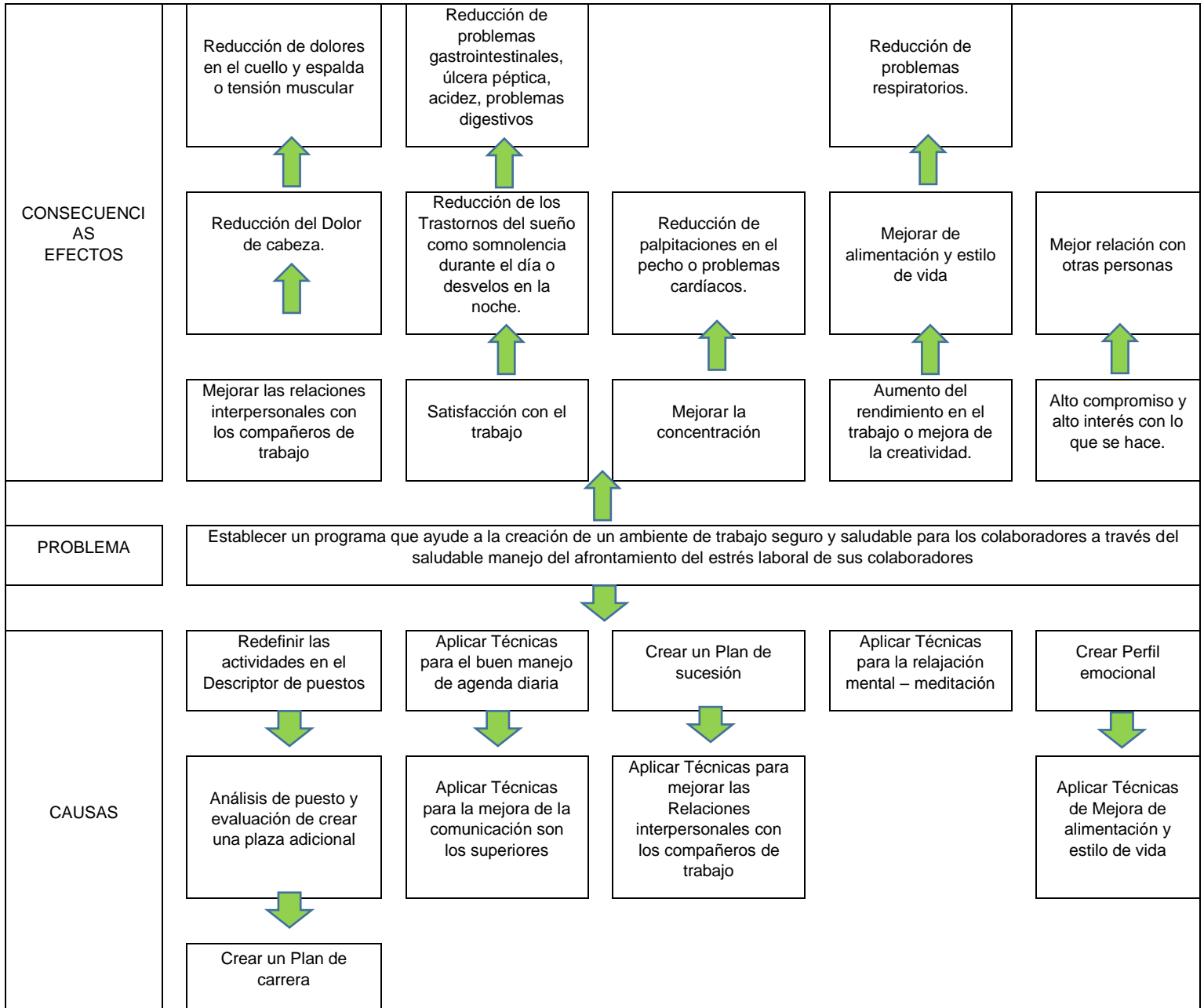
En relación con el estrés laboral, se observa un leve aumento en comparación a años anteriores. Al analizar las variables sociodemográficas, las mujeres reportan mayor estrés crónico. En relación con la edad, lideran los niveles de estrés quienes tienen entre 41 y 50 años, luego los comprendidos entre 31 y 40 años. Geográficamente, los habitantes de la ciudad son los que presentan mayores niveles con relación al resto del país. Se evidenciaron las siguientes investigaciones en Latinoamérica referente al tema de Estrés laboral según Torres, Sánchez, (2011) en su tesis de la Universidad Abierta Interamericana, investigó sobre “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria en Lima Perú, identificando las situaciones que en el ámbito de la industria son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar “ y grado de satisfacción laboral.

Determinó que, la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Se determinó en la empresa estudiada la relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral, donde el nivel operativo según el test de estrés tiene mayor porcentaje de estrés, el segundo lugar se encuentra la Alta Gerencia y en tercer lugar se encuentra Mandos medios, logrando identificar los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral según el nivel jerárquico. En donde el nivel operativo tiene mayores síntomas intelectuales y laborales con el 11.27%, la Alta Gerencia tiene mayores síntomas fisiológicos con el 11.70%, los Mandos Medios sus mayores síntomas son también intelectuales y laborales con el 10.25%.

6.4 Análisis de objetivos:

- a. Establecer las necesidades que presentan los colaboradores con respecto a su salud emocional.
- b. Proporcionar a la empresa un proyecto que sirva de guía para establecer las directrices de afrontamiento de estrés laboral, y salud emocional de los colaboradores.



6.5 Análisis de opciones:

Redefinir las actividades en el Descriptor de puestos

El costo es elevado porque el analista de puestos de trabajo requiere invertir bastante tiempo para que el método sea completo.

La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante del puesto de trabajo, no permite obtener datos importantes para el análisis.

No se recomienda aplicarlo en puestos de trabajo que no sean sencillos ni repetitivos.

Análisis de puesto y evaluación de crear una plaza adicional

Algunos empleados pueden sentirse amenazados e incómodos para poder aportar información adecuada. Las entrevistas tal vez se limiten a los elementos que tengan mayor vigencia y dejen de lado los aspectos más generales del puesto. Existe la tendencia a que los empleados y supervisores se concentren en los requisitos que describen a la persona que ocupa el puesto en la actualidad y no al puesto mismo. Además, el supervisor puede poner énfasis en lo que él desea que el empleado haga, en lugar de lo que en realidad hace.

Crear un plan de carrera

Para motivar a los trabajadores en cuanto a salario, incentivos, a veces no es suficiente ya que no necesariamente están insatisfechos en esos factores sino en la política administrativa de la compañía, supervisión y ambiente laboral, lo cual afecta su rendimiento laboral, perjudicando el desarrollo de la organización. Tener en cuenta que un factor puede ser causa de satisfacción en el trabajo para una persona, pero para otra puede ser de insatisfacción, lo que lleva a la búsqueda constante de los factores que generen satisfacción y desarrollo dentro de la

organización, sería una buena opción, pero a mediano plazo para implementar en la empresa.

Crear un plan de sucesión

En una empresa familiar que carece de planes de sucesión, ya sea porque el líder no tiene el deseo de admitir que algún día tendrá que renunciar, o porque hay mucha confianza en la familia para resolver esto cuando sea necesario. De hecho, debido a las relaciones cercanas y las largas historias, es de suma importancia en las empresas familiares que exista un sólido plan de sucesión, pero se requiere que sea un proyecto a largo plazo, dado que requiere mucha inversión.

Aplicar Técnicas para la relajación mental – meditación

Se usa para gestionar ciertos pensamientos que resultan difíciles de controlar. Ayuda en distinguir los pensamientos saludables de los pensamientos tóxicos y en lograr controlarlos.

Mindfulness significa hacer el esfuerzo de ser consciente y prestar atención plena, mientras que «recordamos que estamos en el presente». Es una opción viable para llevar a cabo durante un año, (escudero, 2018) el tiempo de implementar el programa en la organización.

Criterios de Valoración	Alternativa 1 Redefinir las actividades en el Descriptor de puestos	Alternativa 2 Análisis de puesto y evaluación de crear una plaza adicional	Alternativa 3 Crear un plan de carrera	Alternativa 4 Crear un plan de sucesión	Alternativa 5 Aplicar Técnicas para la relajación mental – meditación
Menor costo de implementación	2	1	1	1	3
Mayor financiamiento	2	1	1	1	3
Menor tiempo para obtener resultado	1	2	1	1	3
Mayor aceptación de la población	2	1	1	1	3
Mayor capacidad institucional	2	1	1	1	3
Mayor viabilidad de implementarse	1	2	1	1	3
Mayor impacto institucional	2	1	1	1	3
Total	12	9	7	7	21

Matriz de alternativas. Fuente: Elaboración propia.

Escala: 1 = Bajo, 2= Medio, 3= Alto

6.6 Marco conceptual:

El análisis documental evidencia que son tres las principales cuestiones alrededor de la caracterización de los colaboradores con estrés laboral: ¿Qué es el estrés laboral? ¿Cómo se mide el estrés laboral? ¿Cuáles son las formas de afrontar el estrés laboral sanamente?

¿Qué es el estrés laboral?

El estrés laboral es una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente. En este sentido, el estrés laboral se manifiesta más en las ciudades industrializadas, donde las presiones laborales se suelen intensificar ante las exigencias de producción que presentan estas sociedades. Estas exigencias pueden afectar gravemente a la salud de los trabajadores ante la saturación tanto física como mental que el entorno laboral les genera. (Quiroa, 2020)

El proceso de estrés laboral es semejante al establecido para el estrés general. Está constituido por una serie de antecedentes, de moduladores, respuestas y finalmente de consecuencias. Uno de los modelos más extendidos es el llamado modelo tetrafásico propuesto por Cooper (1986) y que consta de cuatro fases: Fuentes de estrés laboral, características individuales, respuestas laborales de estrés y enfermedades relacionadas con el trabajo y trastornos laborales.

Las fuentes laborales de estrés son muy variadas y en ellas se incluyen tanto las condiciones físicas como factores ergonómicos y psicosociales. A partir del modelo de Selye, y del modelo interactivo de estrés, se puede considerar como factor estresante a los factores que obligan al organismo a un proceso de adaptación y respuesta a un cambio ambiental, especialmente cuando los recursos para ello son

considerados como deficitarios. En este sentido, elementos como el ruido, o el *discomfort* térmico pueden incluirse como estresores, pues lo son en realidad. Sin embargo, los efectos del estrés son principalmente aplicados al referirse a los factores psicosociales del trabajo.

Entre los factores psicosociales la organización general del trabajo puede considerarse como el factor principal de estrés psicosocial. En este sentido, los grandes temas de la organización del trabajo anteriormente expuestos como son la cultura organizacional, el clima sociolaboral y los estilos directivos pueden constituir los factores globales del estrés laboral. (Prevención Integral, 2021)

¿Cómo se mide el estrés laboral?

La rapidez que se ha vivido en el mundo desde los avances tecnológicos y el cambio en la forma de realizar las tareas laborales por vivir una pandemia, ha hecho que en el ámbito laboral se dé un nuevo giro y se empiece a hablar nuevamente de salud y seguridad.

El tema no es nuevo y siempre se ha enfocado en el bienestar integral de la persona, entonces la pregunta es ¿Por qué no conocemos o evaluamos el peligro psicosocial en las empresas?, esta pregunta puede tener una diversidad de respuestas, pero una de ellas es que el tema de seguridad y salud en el trabajo se ha enfocado en riesgos tangibles que son más fáciles de identificar y evaluar, tales como:

Peligros mecánicos, químicos, locativos. Incluso, hemos visto la relevancia del peligro biológico por el riesgo del nuevo coronavirus.

Adicional a esto, la pandemia generó nuevos escenarios, como consecuencia un mayor auge al peligro psicosocial. Lamentablemente, ha sido un riesgo poco evaluado en las empresas, una de las razones es porque no es algo visible y esto lo hace más complejo para ser evaluado en los puestos de trabajo. La relación de sus factores de riesgo y el daño o severidad a veces no es fácil de identificar y medir, sin embargo, esto no significa que no se deba conocer e identificar, al contrario, es de suma importancia el que esté integrado en los sistemas de prevención y que sea parte de una evaluación de riesgos laborales y/o una matriz de riesgo.

La OIT define el peligro psicosocial como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se les llama estrés”. Incluye la siguiente explicación: PSICO, porque afecta a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente). SOCIAL, porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Al leer este concepto se puede observar que muchas de las acciones que se desarrollan en el día a día llegan a afectar el estado mental, emocional, social y físico, lo cual se puede englobar en riesgos psicosociales. Estos se desencadenan por diferentes factores a los que se exponen los trabajadores en su ámbito laboral:

Trabajo con ciclos muy cortos para realizarlos, exceso de trabajo, horarios inflexibles, jornadas extensas, baja participación del trabajador en el desarrollo de sus actividades, mala comunicación, escasa relación en el equipo de trabajo, desorganización laboral, mala estructura organizacional, mala gestión de responsabilidades, mal liderazgo, entre otros según la metodología que se use para identificarlos.

El peligro psicosocial afecta en tres áreas de la vida:

- Mental, física y social.

Por esta razón, es un peligro de relevancia para todos, ya que la seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo buscar el bienestar integral del trabajador lo cual engloba los riesgos psicosociales. Los más relevantes en la actualidad son:

- El estrés, estrés laboral o síndrome del quemado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como el conjunto de reacciones fisiológicas que puede tener una persona, ante exigencias y presiones de trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Revista Industria&Negocios, 2021)

¿Cuáles son las formas de afrontar el estrés laboral sanamente?

El estrés crónico puede ser malo para su cuerpo y mente. Lo puede poner en riesgo de problemas de salud como presión arterial alta, dolores de estómago, dolores de cabeza, ansiedad y depresión. Utilizar técnicas de relajación puede ayudarlo a sentirse tranquilo. Estos ejercicios también pueden ayudarlo a manejar el estrés y aliviar los efectos que este tiene en su cuerpo.

La meditación involucra concentrar su atención para ayudarlo a sentirse más relajado. Practicar la meditación puede ayudarlo a reaccionar de manera más calmada a sus emociones y pensamientos, incluso aquellos que le provocan estrés. La meditación se ha practicado por miles de años y existen muchos estilos distintos.

La mayoría de los tipos de meditación usualmente incluyen:

- **Atención enfocada.** Usted puede concentrarse en su respiración, en un objeto o en un conjunto de palabras.
- **Silencio.** La mayor parte de la meditación se realiza en lugares silenciosos para limitar las distracciones.
- **Posición corporal.** La mayoría de las personas cree que la meditación se lleva a cabo sentado, pero también se puede hacer acostado, caminando o de pie.
- **Una actitud abierta.** Esto significa que usted se mantenga abierto a los pensamientos que vengan a su mente durante la meditación. En lugar de juzgar estos pensamientos, usted los deja pasar llevando su atención de vuelta a su concentración.
- **Respiración relajada.** Durante la meditación, usted debe respirar de manera lenta y tranquila. Esto también lo ayuda a relajarse. (Medline plus, 2020)

Modificar el ambiente, para que el individuo se adapte mejor. Modificar variables del individuo para que se adapte al ambiente. Trabajar sobre ambos. Dado que la posibilidad de hacer cambios en el ambiente es muy limitada, la mejor propuesta es hacer cambios en el individuo, cambios que reduzcan la activación fisiológica, cambios a nivel psicológico y cambios en su comportamiento, que le faciliten la adaptación. (ClasificalPsicologos, 2017)

Prevención del estrés y promoción de hábitos saludables:

Para poder disminuir el estrés, lo primero es reconocer qué situaciones provocan estrés y cuáles son las señales que el cuerpo envía. Por ejemplo, la tensión en hombros y cuello, apretar la mandíbula etc. Una vez reconocidas las señales de estrés, es importante aprender a manejarlo; a veces se puede evitar el evento que lo produce y otras veces se tiene que cambiar la manera de reaccionar frente al mismo. En resumen, se puede prevenir el estrés de dos formas fundamentalmente:

Reduciendo las experiencias que nos resultan traumáticas o modificando y reinterpretando lo que a nuestro alrededor nos produce estrés.

Incrementando nuestra resistencia al estrés con la mejora de las habilidades para el manejo de la ansiedad, haciendo un análisis más realista de la situación o mejorando en habilidades sociales, sobre todo asertividad, autoestima e interacción social. Además, es posible la promoción de hábitos saludables que tenemos que incorporar en el día a día, entre los que se encuentran:

- Afrontar los problemas con calma, centrándonos en el problema, fijando metas realistas y adaptándonos a lo que no se puede cambiar.

- Adoptar una actitud positiva interpretando los cambios como retos y no como amenazas. Disfrutar de cada día, reservando un tiempo para uno mismo y para actividades placenteras.

- Tener una buena organización durante la semana que nos evite ir siempre con prisa, sobresaltos u olvidos.

- Promover entornos saludables, con especial atención en el ámbito laboral, donde el trabajo colaborativo y el apoyo de los compañeros disminuye el estrés.

- Mantener unas buenas relaciones con los demás, utilizar nuestras habilidades de comunicación. Practicar la comunicación asertiva, que respeta la posición propia y la de los demás y practicar la escucha activa. Saber decir "no" cuando es necesario y compartir las emociones con los otros.

- Cuidar el cuerpo y la mente:

Hacer ejercicio físico de forma regular.

Tener una alimentación sana y variada, tomándote tiempo y fomentando las relaciones sociales.

Tratar de descansar y dormir lo suficiente, alrededor de 8 horas de sueño nocturno, por ejemplo. A veces es interesante "no hacer nada" y es necesario no llevar el trabajo a casa. Evitar el exceso de estimulantes, como el café, el alcohol y otras sustancias nocivas como el tabaco y otras drogas, que producen síntomas de activación. (Mostoles, 2021)

Saber manejar el estrés no es fácil, pero es posible ir introduciendo algunos cambios, con ayuda o después de analizar la situación. Incluir hábitos saludables diarios que favorezcan el bienestar emocional mejora el afrontamiento de los problemas y la percepción de autoeficacia frente al estrés.

Mindfulness se implanta en Heineken en el año 2012. Consta de 8 sesiones por grupo, de dos horas de duración cada una y periodicidad semanal. El grupo está constituido por trabajadores pertenecientes a un mismo departamento o área de negocio, de 20 personas como máximo. La participación es voluntaria. El programa consta de sesiones formales e informales. Las prácticas formales, van asociadas a la meditación. La introspección sostenida, disciplinada, permite al ejercitante entrenar la atención, observar sistemáticamente el contenido de la mente. Podemos observar pensamientos, emociones o problemas recurrentes, pero aprendemos a no aferrarnos a ellos, los soltamos volviendo al anclaje de la atención.

Las prácticas informales se refieren a la aplicación de las destrezas de mindfulness en la vida cotidiana. Cualquier actividad puede ser objeto de nuestra consciencia. Congreso Prevención 2017 Resultados. Desde 2012 hasta 2016 se realizan 230

sesiones grupales, con 1579 empleados participantes. Tras la implantación del programa, se realiza la encuesta FORCEM, en la que el 92,5% considera que el programa les ayuda a adquirir habilidades para aplicar en su puesto de trabajo; el 95% favorece su desarrollo personal, el 96% les ayuda a sentirse mejor en el entorno laboral. Mindfulness ayuda a los empleados a adquirir destrezas en el manejo de su día a día tanto en la esfera personal como laboral. El trabajador tiene mayor bienestar y su rendimiento laboral será superior, así como su implicación en el trabajo. El ambiente laboral será más agradable, evitando tensiones que pueden alterar a nivel individual y grupal. (2017, 2017)

El trabajador tiene mayor bienestar y su rendimiento laboral es superior, así como su implicación en el trabajo. El ambiente laboral es más agradable, se han evitado muchas tensiones. La gran mayoría de las personas considera que su trabajo supone un detrimento en su bienestar personal, sólo el 8% de los trabajadores considera que su trabajo le proporciona un mayor grado de bienestar en su vida.

En Europa occidental solo un 14% de trabajadores se sienten comprometidos con su empresa. Un 66% no se sienten comprometidos, contribuyen con su trabajo, pero sin pasión ni entrega personal; y 20% se sienten activamente no comprometidos, generando por tanto un descontento entre los compañeros y deteriorando el clima laboral. Muchas empresas ya tienen establecidos programas de mindfulness, concretamente en California, el Mindfulness está presente en el 50% de las empresas, e incluso en el Parlamento Británico, donde en el año 2015, se estableció un programa de atención plena al que han asistido hasta la fecha 115 parlamentarios y 80 miembros de su personal.

6.7-Matriz del proyecto:

Objetivo general:

Establecer un programa que ayude a la creación de un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores a través del saludable manejo del afrontamiento del estrés laboral de sus colaboradores.

Objetivos específicos:

1. Establecer las necesidades que presentan los colaboradores con respecto a su salud emocional.
2. Proporcionar a la empresa un proyecto que sirva de guía para establecer las directrices de afrontamiento de estrés laboral, y salud emocional de los colaboradores.

Fin: Establecer un programa que ayude a la creación de un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores a través del saludable manejo del afrontamiento del estrés laboral de sus colaboradores.

Propósito: Desarrollar acciones concretas para establecer un programa que ayude a la creación de un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores a través del saludable manejo del afrontamiento del estrés laboral de sus colaboradores.

Resultado 1: Organizar un equipo de trabajo para cubrir las necesidades del proyecto.

No.	Actividades	Indicadores verificables (objetivamente (IVO))	Fuentes objetivas	Supuestos
1	FASE I <ul style="list-style-type: none"> Contratar a coordinador del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha firmado un contrato de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato 	<ul style="list-style-type: none"> El/la postulante seleccionado cambia de opinión y renuncia al puesto
1.1	<ul style="list-style-type: none"> Contratar a capacitador 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha firmado un contrato de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato 	<ul style="list-style-type: none"> El/la postulante seleccionado cambia de opinión y renuncia al puesto
1.2	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar Propuesta con el coordinador de proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha evaluado la propuesta y modificado acorde a experiencia del coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de la reunión, plan y propuesta actualizada 	<ul style="list-style-type: none"> El contexto político y social ha cambiado desde el desarrollo de la propuesta y ésta ya no es viable
1.3	<ul style="list-style-type: none"> Realizar cotizaciones para la compra de materiales del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen 3 cotizaciones para cada ítem a comprar 	<ul style="list-style-type: none"> 3 cotizaciones por ítem 	<ul style="list-style-type: none"> No se consiguen los ítems al precio establecido en el presupuesto
1.4	<ul style="list-style-type: none"> Comprar materiales 	<ul style="list-style-type: none"> Se compra una computadora, una cañonera, una impresora, papel, tinta y una cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> Facturas y materiales 	<ul style="list-style-type: none"> Los insumos son de baja calidad y defectuosos
1.5	<ul style="list-style-type: none"> Introducir al proyecto al capacitador 	<ul style="list-style-type: none"> El capacitador conoce el objetivo del 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de la reunión 	<ul style="list-style-type: none"> El capacitador no muestra interés en el

		proyecto y sus responsabilidades		tema, no tiene las capacidades que argumentó en su propuesta
1.6	<ul style="list-style-type: none"> Analizar objetivos y cronograma con el capacitador 	<ul style="list-style-type: none"> Según experiencias del equipo se desarrolla la planificación según objetivos y el cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma y planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Eventos no planificados como desastres naturales interrumpen el cronograma y la planificación
1.7	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar marco conceptual y teórico sobre la recolección de datos sobre el proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Se investigan al menos 30 fuentes académicas 	<ul style="list-style-type: none"> Marco conceptual y teórico 	<ul style="list-style-type: none"> No hay suficiente investigación académica sobre el tema
1.8	<ul style="list-style-type: none"> Identificar bases legales y otras justificaciones para la recolección de datos del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Se investigan al menos 10 normativas nacionales e internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Justificación 	<ul style="list-style-type: none"> La legislación no está actualizada en el tema en diferentes países
1.9	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar una propuesta de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> En base a las investigaciones realizadas, se desarrolla una propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> No se consigue suficiente información para crear las bases de una propuesta
1.10	<ul style="list-style-type: none"> Presentar propuesta ante presidencia 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza 1 presentación de la propuesta ante 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> La empresa no muestra interés en el tema

	de la empresa	la presidencia de la empresa		
1.11	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar espacio en reunión de presidencia de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Se coordina un espacio en la reunión mensual de presidencia 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> La presidencia tiene otras prioridades y no da el espacio
1.12	<ul style="list-style-type: none"> Preparar presentación de la propuesta según análisis bibliográfico 	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene la presentación justificada con bases académicas 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de PPT 	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia no tiene las bases conceptuales para comprender la propuesta
1.13	<ul style="list-style-type: none"> Presentar propuesta ante presidencia de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia conoce y entienden la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia tiene otras prioridades y no presta atención al tema
1.14	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel organizacional para el desarrollo de la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Con el apoyo de Presidencia se identifica un nivel organizacional para el desarrollo de la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de reunión 	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia no le parece ningún nivel organizacional
1.15	<ul style="list-style-type: none"> Presentar propuesta ante el nivel organizacional de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel organizacional no muestra interés en el tema
1.16	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar espacio en el nivel organizacional operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Se coordina 1 espacio con el nivel organizacional operativo al presentar la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel operativo tiene otras prioridades y no otorga el espacio

1.17	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer relaciones con el nivel organizacion al operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se presenta la propuesta, se discute y se llega a un acuerdo, con el cual se firma un convenio de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de PPT, listado de asistencia, convenio 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel organizacional operativo no está de acuerdo en participar en la propuesta ya que tienen otras prioridades
1.18	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar el instrumento para recolectar opiniones sobre la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se tiene el instrumento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Instrumento 	<ul style="list-style-type: none"> ● No se pueden identificar las categorías principales y secundarias en el desarrollo del instrumento
1.19	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentar propuesta de trabajo y recolectar opiniones al respecto 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel operativo opina sobre la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de opiniones sistematizadas, listado de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los representantes del nivel operativo no participan en la reunión por otros compromisos
1.20	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar espacio a la Gerencia de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se programa 1 espacio con la Gerencia de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud escrita y firmada de recibido 	<ul style="list-style-type: none"> ● La Gerencia de Recursos Humanos no concede el espacio
1.21	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentar la propuesta a la Gerencia de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ● La Gerencia de Recursos Humanos conoce la propuesta y opina al respecto, firman un acta de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acta, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> ● La Gerencia de Recursos Humanos no muestra interés en la propuesta
1.22	<ul style="list-style-type: none"> ● Recabar información sobre el 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se tiene información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Base de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel operativo no

	nivel operativo	relevante del nivel operativo		comparte la información
1.23	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar entrevistas con el nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Se programan entrevistas con el nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel operativo no tiene interés en el tema y no dan un espacio para ser entrevistados.
1.24	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistar y evaluar la disponibilidad de participación de cada colaborador del nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan entrevistas semiestructuradas al nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas transcritas 	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel operativo responde sin considerar sus respuestas y no comparten toda la información necesaria
1.25	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los datos de entrevistas, evaluaciones y el marco teórico 	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos de las diferentes fuentes son comparados para identificar información relevante 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla de matriz de análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> • La información recabada en las entrevistas no es de acuerdo con lo evidenciado en el marco teórico
1.26	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una propuesta para mejoras de afrontamiento del estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Se desarrolla una propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • No se tiene suficiente información para crear la propuesta
1.27	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar y evaluar la propuesta para mejoras del afrontamiento del estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan 2 intervenciones en las cuales se presenta ante el nivel operativo la propuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia, fotografías, informe 	<ul style="list-style-type: none"> • No se tiene suficiente información para crear la propuesta

1.28	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar espacio en reunión del nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Se solicitan 2 espacios en reunión del nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel operativo tiene otras prioridades y no otorga el espacio
1.29	<ul style="list-style-type: none"> Preparar presentación de la propuesta según datos recolectados y análisis bibliográfico 	<ul style="list-style-type: none"> Se unifica la información de la propuesta en una presentación 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de PPT 	<ul style="list-style-type: none"> No se puede desarrollar una presentación simple y fácil de comprender por la complejidad de la propuesta
1.30	<ul style="list-style-type: none"> Preparar material de capacitaciones para primera fase 	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene el material para capacitar al nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de PPT 	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene acceso a equipo técnico en el tiempo necesario
1.31	<ul style="list-style-type: none"> Programar y coordinar sesiones de capacitación con el nivel mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> Se solicitan espacios de capacitación al nivel mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Los representantes del nivel mandos medios tienen otras prioridades y no asignan el espacio/tiempo para estas sesiones
1.32	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizar resultados de la capacitación piloto 	<ul style="list-style-type: none"> Se digitalizan los resultados del instrumento de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas digitales de resultados en formato .exe 	<ul style="list-style-type: none"> Los datos escritos a mano no son comprensibles
1.33	<ul style="list-style-type: none"> Analizar resultados de la capacitación piloto 	<ul style="list-style-type: none"> Se analizan los resultados de la capacitación piloto 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de capacitación piloto 	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se ven limitados por varias razones y esto limita la calidad del análisis

1.34	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar resultados en el nivel mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos 10 representantes del nivel mandos medios conocen los resultados de la capacitación piloto 	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> • Los actores no muestran interés en el tema y no participan en la actividad de socialización
1.35	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de respuesta a la población con nivel mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos 10 representantes del nivel mandos medios evalúan los resultados de la capacitación piloto y participan activamente en proponer estrategias para apoyar 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de la reunión resaltando las propuestas y sus responsables 	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel mandos medios no muestran interés en darle seguimiento a los resultados de la prueba piloto
1.36	<ul style="list-style-type: none"> • Programar y coordinar sesiones de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicitan espacios de capacitación en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de nivel operativo tiene otras prioridades y no asignan el espacio/tiempo para estas sesiones
1.37	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el avance del personal con el nivel de estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúa la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel operativo no muestra interés en darle seguimiento en hacer el test
1.38	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar resultados del test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Se analizan los resultados del test 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados del test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados se ven limitados por varias razones y esto limita la

				calidad del análisis
1.39	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistar al personal mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista al menos a 3 trabajadores del nivel mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> Transcripción de entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores del nivel mandos medios niegan a participar en la entrevista
1.40	<ul style="list-style-type: none"> Socializar resultados del test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia y Gerencia de Recursos Humanos conocen los resultados del test de estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Listados de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> Los actores no muestran interés en el tema y no participan en la actividad de socialización
1.41	<ul style="list-style-type: none"> FASE II Capacitar a personal de nivel Alta Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores del nivel Alta Gerencia participan en las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de participación, fotografía 	<ul style="list-style-type: none"> El personal de nivel Alta Gerencia no muestra interés en el tema
1.42	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el conocimiento del contenido de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Se efectúa la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel Alta Gerencia no muestran interés en darle seguimiento en hacer la evolución

2. Objetivo Especifico 2: Proporcionar a la empresa un proyecto que sirva de guía para establecer las directrices de afrontamiento de estrés laboral, y salud emocional de los colaboradores

Resultado 2: Se desarrolla y ejecuta la información para llevar a cabo el proyecto con las directrices de afrontamiento de estrés laboral

2	<ul style="list-style-type: none"> Analizar datos de la evolución del contenido de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Se analizan los resultados de la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de la evolución 	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se ven limitados por varias razones y esto limita la calidad del análisis
2.1	<ul style="list-style-type: none"> Programar y coordinar sesiones de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Se solicitan espacios de capacitación en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> El personal de nivel Alta Gerencia tiene otras prioridades y
2.2	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a personal de nivel Alta Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores del nivel Alta Gerencia participan en las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de participación, fotografía 	<ul style="list-style-type: none"> El personal de nivel Alta Gerencia no muestra interés en el tema
2.3	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el conocimiento del contenido de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Se efectúa la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel Alta Gerencia no muestra interés en darle seguimiento en hacer la evolución
2.4	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistar al personal Alta Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista al menos a 3 trabajadores del nivel Alta Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Transcripción de entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores del nivel Alta Gerencia niegan a participar en la entrevista
2.5	<ul style="list-style-type: none"> Analizar datos de la evolución del contenido de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Se analizan los resultados de la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de la evolución 	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se ven limitados por varias razones y esto limita la calidad del análisis

2.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar cronograma de entrevistas a personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se organiza al nivel a entrevistar según su Departamento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel operativo no tiene tiempo para comprometerse a realizar las entrevistas
2.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar entrevistas por parte del personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se llevan a cabo las entrevistas al personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de entrevistas realizadas, instrumentos llenos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Las personas a entrevistar no quieren participar
2.8	<ul style="list-style-type: none"> ● Programar y coordinar eventos de socialización 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se solicitan 3 espacios y se invitan a los actores correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación, copia de invitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● No se prioriza el tema y no se otorga el espacio
2.9	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar estrategias de respuesta del personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Participan activamente en proponer estrategias para apoyar al personal operativo con estrés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Memoria de la reunión resaltando las propuestas y sus responsables 	<ul style="list-style-type: none"> ● El personal no muestra interés en darle seguimiento a los resultados
2.10	<ul style="list-style-type: none"> ● Programar y coordinar sesiones de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se solicitan espacios de capacitación en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> ● El personal de nivel operativo tiene otras prioridades y
2.11	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitar a personal de nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los trabajadores del nivel operativo participan en las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participación, fotografía 	<ul style="list-style-type: none"> ● El personal de nivel operativo no muestra interés en el tema
2.12	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar el conocimiento del contenido de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se efectúa la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel operativo no muestra interés en darle seguimiento

				en hacer la evolución
2.13	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar datos de la evolución del contenido de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se analizan los resultados de la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de resultados de la evolución 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los resultados se ven limitados por varias razones
2.14	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar el avance del personal con el nivel de estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se efectúa la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> ● El nivel operativo no muestra interés en darle seguimiento en hacer el test
2.15	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar resultados del test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se analizan los resultados del test 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de resultados del test de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los resultados se ven limitados por varias razones y esto limita la calidad del análisis
2.16	<ul style="list-style-type: none"> ● FASE III ● Proporcionar acompañamiento en el manejo de afrontamiento del estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se apoya al coordinador del proyecto en lo que necesite, especialmente en coordinar y acompañarlo al menos 5 actividades de trabajo de campo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fotografías, listados de asistencia de 5 actividades, planificación 	<ul style="list-style-type: none"> ● El tiempo del coordinador es limitado y limita el alcance del trabajo de la consultora
2.17	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar y aprobar propuesta de plan de trabajo de la 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se revisa y aprueba el plan de trabajo propuesto por la consultora 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de trabajo finalizado 	<ul style="list-style-type: none"> ● El plan de trabajo interrumpe otras actividades del proyecto

	evaluación final			
2.18	<ul style="list-style-type: none"> Revisar borrador del informe del informe final 	<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa el trabajo realizado por el consultor 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de sugerencias de cambio 	<ul style="list-style-type: none"> No se llega a un acuerdo entre el coordinador y el consultor sobre los resultados
2.19	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar versión final del informe final 	<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa el informe, verificando que se hayan hecho las modificaciones sugeridas 	<ul style="list-style-type: none"> Informe final 	<ul style="list-style-type: none"> El consultor no incluye las modificaciones sugeridas
2.20	<ul style="list-style-type: none"> Socializar resultados del informe final 	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia y Gerencia de Recursos Humanos conocen los resultados del informe final 	<ul style="list-style-type: none"> Listados de asistencia, fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> Los actores no muestran interés en el tema y no participan en la actividad de socialización

6.8 Presupuesto:

Presupuesto	Cantidad	Precio unitario	Total (Q.)
Recursos Humanos			
Coordinador del proyecto 12 meses tiempo completo	12.00	Q 7,000.00	Q 84,000.00
Capacitador 12 meses medio tiempo	12.00	Q 3,000.00	Q 36,000.00
Evaluador 12 meses medio tiempo	12.00	Q 3,000.00	Q 36,000.00
Total	Recursos Humanos		Q 156,000.00
Gastos Generales			
Computadora	3.00	Q 3,500.00	Q 10,500.00
Cañonera	1.00	Q 3,000.00	Q 3,000.00
Impresora	1.00	Q 3,000.00	Q 3,000.00
Tinta	36.00	Q 200.00	Q 7,200.00
Cámara Fotográfica	1.00	Q 2,000.00	Q 2,000.00
Materiales de oficina	36.00	Q 100.00	Q 3,600.00
Internet/celular	36.00	Q 200.00	Q 7,200.00
Total	Gastos Generales		Q 36,500.00
	Total presupuesto		Q192,500.00

6.9 Cronograma:

Cronograma																								
No.	Actividad	Inicio del plan	Duración en semanas	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
1	Contratar a coordinador del proyecto	1	4																					
1.1	Contratar a capacitador	2	4																					
1.2	Evaluar Propuesta con el coordinador de proyecto	3	4																					
1.3	Realizar cotizaciones para la compra de materiales del proyecto	4	8																					
1.4	Comprar materiales	5	2																					
1.5	Introducir al proyecto al capacitador	6	3																					
1.6	Analizar objetivos y cronograma con el capacitador	7	4																					
1.7	Desarrollar marco conceptual y teórico sobre la recolección de datos sobre el proyecto	8	2																					
1.8	Identificar bases legales y otras justificaciones para la recolección de datos del proyecto	9	2																					
1.9	Desarrollar una propuesta de investigación	10	5																					
1.10	Presentar propuesta ante presidencia de la empresa	11	1																					
1.11	Solicitar espacio en reunión de presidencia de la empresa	12	3																					
1.12	Preparar presentación de la propuesta según análisis bibliográfico	13	6																					
1.13	Presentar propuesta ante presidencia de la empresa	14	3																					

No.	Actividad	Inicio del plan	Duración en semanas	Abril				Mayo				Junio				Julio			
				1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
				3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.14	Identificar el nivel organizacional para el desarrollo de la propuesta	15	4																
1.15	Presentar propuesta ante el nivel organizacional de la empresa	16	5																
1.16	Solicitar espacio en el nivel organizacional operativo	17	2																
1.17	Establecer relaciones con el nivel organizacional operativo	17	6																
1.18	Preparar el instrumento para recolectar opiniones sobre la propuesta	18	1																
1.19	Presentar propuesta de trabajo y recolectar opiniones al respecto	18	5																
1.20	Solicitar espacio a la Gerencia de Recursos Humanos	19	8																
1.21	Presentar la propuesta a la Gerencia de Recursos Humanos	19	7																
1.22	Recabar información sobre el nivel operativo	20	4																
1.23	Coordinar entrevistas con el nivel operativo	20	5																
1.24	Entrevistar y evaluar la disponibilidad de participación de cada colaborador del nivel operativo 20% De avance	21	8																

No.	Actividad	Inicio del plan	Duración en semanas	Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
				2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6
1.25	Analizar los datos de entrevistas, evaluaciones y el marco teórico	21	4																
1.26	Desarrollar una propuesta para mejoras de afrontamiento del estrés laboral	22	3																
1.27	Presentar y evaluar la propuesta para mejoras del afrontamiento del estrés laboral 30% De Avance	22	4																
1.28	Solicitar espacio en reunión del nivel operativo	23	5																
1.29	Preparar presentación de la propuesta según datos recolectados y análisis bibliográfico	23	2																
1.30	Preparar material de capacitaciones para primera fase	24	6																
1.31	Programar y coordinar sesiones de capacitación con el nivel mandos medios	24	1																
1.32	Digitalizar resultados de la capacitación piloto	24	5																
1.33	Analizar resultados de la capacitación piloto	26	8																

No.	Actividad	Inicio del plan	Duración en semanas	Julio				Agosto				Septiembre				
				2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
				5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
1.34	Socializar resultados en el nivel mandos medios	27	7													
1.35	Desarrollar estrategias de respuesta a la población con nivel mandos medios	27	4													
1.36	Programar y coordinar sesiones de capacitación	28	5													
1.37	Evaluar el avance del personal con el nivel de estrés laboral 50% De Avance	28	8													
1.38	Analizar resultados del test de estrés	29	4													
1.39	Entrevistar al personal mandos medios	29	3													
1.40	Socializar resultados del test de estrés	30	4													
1.41	Capacitar a personal de nivel Alta Gerencia	30	5													
1.42	Evaluar el conocimiento del contenido de la capacitación 70% De Avance	31	2													

No.	Actividad	Inicio del plan	Duración en semanas	Agosto				Septiembre				Octubre					
				2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
				9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		
2	Analizar datos de la evolución del contenido de la capacitación	31	6														
2.1	Programar y coordinar sesiones de capacitación	32	1														
2.2	Capacitar a personal de nivel Alta Gerencia	32	5														
2.3	Evaluar el conocimiento del contenido de la capacitación 80% De Avance	33	8														
2.4	Entrevistar al personal Alta Gerencia	33	7														
2.5	Analizar datos de la evolución del contenido de la capacitación	34	4														
2.6	Desarrollar cronograma de entrevistas a personal operativo	34	5														
2.7	Realizar entrevistas por parte del personal operativo	35	8														
2.8	Programar y coordinar eventos de socialización	35	4														

No.	Actividad	Inicio del plan	Duración en semanas	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
				29	30	31	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.9	Desarrollar estrategias de respuesta del personal operativo	36	5																					
2.10	Programar y coordinar sesiones de capacitación	37	2																					
2.11	Capacitar a personal de nivel operativo	37	6																					
2.12	Evaluar el conocimiento del contenido de la capacitación	37	2																					
2.13	Analizar datos de la evolución del contenido de la capacitación	38	5																					
2.14	Evaluar el avance del personal con el nivel de estrés laboral	39	8																					
2.15	Analizar resultados del test de estrés	39	7																					
2.16	Proporcionar acompañamiento en el manejo de afrontamiento del estrés laboral	40	4																					
2.17	Revisar y aprobar propuesta de plan de trabajo de la evaluación final	42	5																					
2.18	Revisar borrador del informe del informe final	43	5																					
2.19	Aprobar versión final del informe final	44	3																					
2.20	Socializar resultados del informe final 100% De Avance	45	4																					

6.10 Evaluación del proyecto:

Este proyecto presenta tres momentos de evaluación: la creación de una línea de base previa a dar inicio al proyecto y el desarrollo de dos evaluaciones del proyecto, una intermedia y otra final. La línea de base se desarrollará en tándem a la investigación, que incluye el desarrollo del marco conceptual y teórico, así como de la justificación del proyecto. Específicamente, la línea de base identificará qué datos se tiene de nivel de estrés en cada nivel organizacional de la empresa.

Los indicadores a medir en la línea de base serán:

- Los niveles de estrés en cada nivel organizacional
- Datos recabados sobre colaboradores con estrés en cada nivel organizacional y la manera de afrontarlos.
- Cantidad de personas con estrés laboral en cada nivel organizacional.

La evaluación concurrente y final tendrán como propósito obtener conocimientos sobre el proyecto y proveer recomendaciones para su desarrollo a futuro. De igual manera, servirán para rendir cuentas al presidente de la empresa. Las tres evaluaciones utilizarán la línea de base para evaluar los cambios según las actividades y resultados planteados en el proyecto. Los objetivos de la evaluación concurrente serán:

- Analizar la eficacia del proyecto: Hasta qué punto los objetivos del proyecto se han cumplido/están cumpliendo. La eficacia será evaluada en base a los

objetivos y actividades, resultados e indicadores del marco lógico. Se identificará qué ha contribuido o dificultado el alcance de los procesos 20%.

- Analizar la eficiencia de la gestión del proyecto: Hasta qué punto la gestión e implementación técnica ha permitido el alcance de los resultados. Como es el uso de las herramientas teóricas y si estas están sirviendo para orientar estrategias, el alcance de los procesos 40%.
- Analizar la relevancia del proyecto: Hasta qué grado el proyecto es justificado y apropiado para las necesidades y situación de los niveles organizacionales de la empresa, el alcance de los procesos 60%.
- Evaluar si el proyecto está siendo pertinente y coherente, alcance de los procesos 80%.
- Identificar propuestas de mejoramiento: Con los implementadores y los niveles organizacionales involucrados según los resultados de la evaluación, alcance de los procesos 100%.

Los objetivos de la evaluación final serán:

- Analizar la eficacia del proyecto: Hasta qué punto los objetivos del proyecto se han cumplido. La eficacia será evaluada en base a los objetivos y actividades, resultados e indicadores del marco lógico. Debe identificarse lo que contribuyó y lo que dificultó el alcance de los resultados, y modificaciones a la propuesta inicial y logros no previstos.

- Analizar la relevancia del proyecto: Hasta qué grado el proyecto fue justificado y apropiado para las necesidades y situación de los niveles organizacionales de la empresa, incluyendo cualquier actor involucrado.
- Analizar la eficiencia de la gestión del proyecto: Hasta qué punto la gestión e implementación técnica y financiera permitieron el alcance de los resultados, y qué debería mejorarse.
- Analizar la sostenibilidad y el impacto del proyecto: A partir de los aspectos positivos y negativos, determinar el grado de impacto del proyecto. Identificar lecciones aprendidas y buenas prácticas, y qué elementos contribuyen a la sostenibilidad del proyecto.

Y finalmente identificar propuestas de seguimiento: Con los implementadores y niveles organizacionales involucrados, en caso hubiera oportunidad de darle seguimiento al proyecto. Los criterios y las preguntas identificarán el grado de alcance y nivel de calidad de los procesos y de los resultados alcanzados según los criterios de evaluación seleccionadas. Durante el proceso se indagarán las percepciones y valoraciones de las actoras/res participantes de manera directa e indirecta en el proyecto.

7. Referencias:

- A., J. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Rev Investigación en Salud*, 57-70.
- Alonso, M. (2005). Relaciones familiares y ajuste en la adolescencia. . *Tesis doctoral, Universidad de Valladolid, Valladolid*.
- Arthur Yeung, D. U. (2020). *Reinventando la organización: Cómo crear mayor valor en mercados en constante evolución*. Madrid: LID.
- Barraza Macías, A. (2010). Apuntes sobre metodología de la investigación. *Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet. Unirioja.es*.
- Barrios, P. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 130-136.
- Becerra, G. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, Volumen 17.
- Benavides F, R. C. (2006). *Salud Laboral. Conceptos y Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Benavidez, G. (2020). *Personas Saludables Organizaciones Saludables: Gestión de Salud y Bienestar*. Buenos Aires: Agora global.
- Bevoc, L. (2017). *Diseño y Estructura Organizacional: Describir y ejemplificar*. Nutriniche System LLC.
- Blanch, J. S. (s.f.). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 175-189.
- Cano, A. (2002). *Consecuencias del Estrés Laboral*. Madrid: Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés.
- Charria, V. S. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Chiang M, G. N. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Revi Salud Tra.*, 111-128.
- CIPS- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2018). *Guía para la elaboración de trabajo de graduación (Tesis)*. Guatemala: Centro de Investigaciones en Psicología- CIEPS.
- de Camargo, B. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17, 17-86.
- Doval, Y., Moleiro, O., & Rodríguez, R. (2004). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*.

- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 71-88.
- F, D. (2012). Biología del comportamiento. Trabajo práctico, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Obtenido de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf. *Trabajo práctico, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires*.
- F. Arenas, V. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo. *Acta Colombiana*, 47-60.
- Fernando Giner de la Fuente, M. d. (2014). *La organización de empresas*. Madrid: ESIC.
- González, C., Pérez, M., & Castello, L. (2010). Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral. *Secretaría de salud México*.
- Gonzalez, L. (2020). Manejo del estres y la salud mental laboral ante el paso de la pandemia del covid-19. *Guía Coronavirus 2019 IGSS*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Jironda, L. G. (2019). *Estructuras y Modelos Organizacionales*. Bolivia: Leto Tabo.
- Journa, O. M. (2021). www.who.org.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares . *Salud Pública de México*, 109-117.
- Lacosta, V. V. (2019). *EL ESTRÉS LABORAL: Análisis y prevención*. Madrid: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Lasa, N. B. (2020). *Las consecuencias psicologicas del covid19 y el confinamiento*. Barcelona: Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco.
- Lazarus, A. &. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwe.
- OMS, O. m. (2004). *La Organización del trabajo y el estres: Estrategias sistemáticas de solución, de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Ginebra: OMS.
- Orozco, A. M. (2019). *El Ciclo del Estrés Laboral: Una fábula empresarial sobre «coaching», «agilismo» y los cinco pasos que llevan a quemarse en los trabajos*. Madrid: Independiente.
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo número*.
- Robles, J. L.-S. (2017). *Escalas de Apreciación del Estres*. Madrid: Tea Ediciones.

- Román, C. &. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista electrónica psicología Iztacala*, 14-15.
- Sanchez, B. M. (2020). El impacto de la salud mental en la productividad. *Revista Forbes*.
- Sánchez, D. B. (2017). Comparacion del nivel de estres academico en estudiantes de colegios. *Tesis Universidad Privada Antonio Guillermo*.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria Cerealera. (Tesis de grado)*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Sarsosa-Prowesk K, C.-O. V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Colombia. Univ. Salud. 2018;20*, DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>.
- Sevilla T, U. H. (2010). *Una mirada a la construcción de género y el conflicto en tres entornos laborales en Cali*. Cali: Editorial Universidad Autónoma de Occidente.
- Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 1-20.
- Valdez, H. (2016). *El sistema organizacional: La administracion del siglo XXI*. Lima: Yopublico.
- Valdez, H. (2017). *Diseño de la Estructura Orgánica del Sistema Organizacional* . Mexico: Yo Publico.
- Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral* . Madrid: Editorial Ra-Ma.
- Vieco, G. &. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31, 350-385.

8. Anexos:



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral

Consentimiento informado:

- La investigadora Regina López quien cursa actualmente la Maestría en Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El actual cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de la Maestría.

La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Regina Lopez Aguilar. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

- La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

- Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso está siendo acompañado en su totalidad por la Mtra. Gabriela Alvarez García titular del curso Seminario I de investigación, colegiado 3817, y la Mtra. Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570 del Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: reginaguilar3@gmail.com Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

- De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Siguiente



Página 1 de 11



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral

*Obligatorio

Después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, sé que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Pregunta sin título *

- Estoy de acuerdo en participar
- No estoy de acuerdo en participar

Atrás

Siguiente

Página 2 de 11

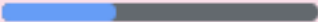
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Indicar con qué frecuencia se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Girar el celular para mejor visualización. *

	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas respiratorios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dolor de cabeza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

 Página 4 de 11


CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Indicar con qué frecuencia se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Girar el celular para mejor visualización. *

	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambios fuertes del apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad en las relaciones familiares.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

 Página 5 de 11

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Indicar con qué frecuencia se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Girar el celular para mejor visualización. *

	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Dificultad en las relaciones con otras personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sensación de aislamiento y desinterés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumento en el número de accidentes de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#)

[Siguiete](#)



Página 6 de 11

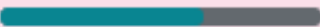
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Indicar con qué frecuencia se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Girar el celular para mejor visualización. *

	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cansancio, tedio o desgano.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deseo de no asistir al trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

 Página 7 de 11


CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Indicar con qué frecuencia se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Girar el celular para mejor visualización. *

	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Dificultad para tomar decisiones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deseo de cambiar de empleo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de soledad y miedo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

 Página 8 de 11

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Indicar con qué frecuencia se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Gírar el celular para mejor visualización. *

	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimientos de que "no vale nada" o "no sirve para nada".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de que está perdiendo la razón.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Atrás

Siguiente

Página 9 de 11

Detalles sociodemográficos

Genero *

- Masculino
- Femenino

Edad *

- 20 a 30
- 30 a 40
- 40 a 50
- 50 a 60
- Mayor a 60

Estado civil *

- Casado
- Soltero
- Unión de hecho
- Divorciado
- Viudo

Numero de hijos *

- 0
- 1
- 2
- 3
- Mas de 3

Atrás

Siguiente

 Página 10 de 11

Cargo que ocupa en la organizacion *

- Alta gerencia
- Mando Medio
- Operativo

Tiempo de laborar en la empresa actual *

- Menor a 1 año
- Entre 1 a 2 años
- Entre 2 a 3 años
- Mayor a 3 años

Nivel de estudios *


- Básicos
- Diversificado
- Técnico universitario
- Universitario
- Maestría
- Doctorado

Tiempo de ocupar el cargo actual *

- Menor a 1 año
- Entre 1 a 2 años
- Entre 2 a 3 años
- Mayor a 3 años

[Atrás](#)

[Enviar](#)

 **Página 11 de 11**

NIVEL DE ESTRÉS	INTERPRETACIÓN
1 Muy Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
2 Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial, intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
3 Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial, intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
4 Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar las factoras de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
5 Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
6 Muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

(Barraza Macías, 2010)