

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS  
QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DEL AREA TÉCNICA DE  
UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y  
QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL”**

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

**POR**

**GUADALUPE ROMELIA PÉREZ VELÁSQUEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE**

**ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**TÉCNICO UNIVERSITARIO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010**

# **MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

**Doctor César Augusto Lambour Lizama**  
**DIRECTOR INTERINO**

**Licenciado Héctor Hugo Lima Conde**  
**SECRETARIO INTERINO**

**Jairo Josué Vallecios Palma**  
**REPRESENTANTE ESTUDIANTIL**  
**ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 759-2010  
DIR. 498-2010

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

02 de noviembre de 2010

Estudiante  
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Transcribo a usted el ACUERDO DE DIRECCIÓN CIENTO SETENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DIEZ (176-2010), que literalmente dice

**"CIENTO SETENTA Y SEIS:** Se conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DEL AREA TÉCNICA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL"**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

**GUADALUPE ROMELIA PÉREZ VELÁSQUEZ**

**CARNÉ No. 9818204**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Juan Antonio Álvarez Caal y revisado por la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



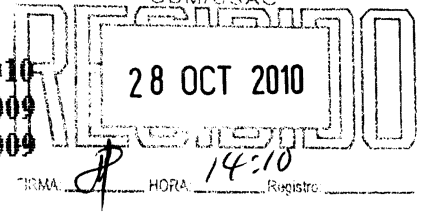
Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO

Melveth S.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



CIEP.  
REG:  
REG:

759-2010  
131-2009  
131-2009

INFORME FINAL

Guatemala, 26 de Octubre 2010

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DEL AREA TÉCNICA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL."**

ESTUDIANTE:  
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez

CARNÉ No:  
98-18204

CARRERA: **Orientación Vocacional y Laboral**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 21 de Octubre 2010 y se recibieron documentos originales completos el 22 de Octubre 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESION ✓

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciada Mayra Triné Luna de Alvarez  
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



c.c archivo  
Arelis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
9<sup>a</sup> Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

**CIEPs 760-2010**  
**REG: 131-2009**  
**REG 131-2009**

Guatemala, 26 de Octubre 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DEL AREA TÉCNICA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL."**

**ESTUDIANTE:**  
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez

**CARNE**  
98-18204

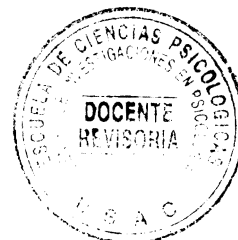
**CARRERA:** Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 18 de Octubre 2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑADA A TODOS"**

Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz  
**DOCENTE REVISOR**



/Arelis.  
c.c. Archivo

Guatemala, 26 de mayo de 2,010.

Licenciada  
Mayra Luna de Alvarez  
Coordinación Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPS -  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Estimada Licenciada Luna:

De manera respetuosa y atenta me dirijo a usted deseando éxitos en sus labores cotidianas.

Así mismo le informo que tuve el agrado de realizar la asesoría del Informe Final titulado: **“ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA TÉCNICA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL”** de la estudiante: Guadalupe Romelia Pérez Velásquez, quien se identifica con el número de carnet 199818204, por lo que me permito dar mi aprobación y dado que dicho trabajo cumple con los requerimientos y lineamientos establecidos por el Centro de Investigaciones - CIEPS - solicito que se continúe con el trámite respectivo.

Atentamente,



LICENCIADO JUAN ANTONIO ALVAREZ CAAL  
Licenciado en Psicología  
Colegiado 7584



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 220-10  
REG.: 131-09

**APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Guatemala, 03 de Junio 2010

**ESTUDIANTE:**  
**Guadalupe Romelia Pérez Velásquez**

**CARNÉ No.**  
**1998-18204**

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera **Orientación Vocacional y Laboral** titulado:

**"ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR ALTOS NIVELES DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DEL AREA TÉCNICA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES Y QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO LABORAL".**

**ASESORADO POR: Licenciado Juan Antonio Alvarez Caal**

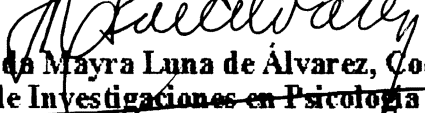
Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigación, el día 24 de Mayo 2010 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciada Ninfa Cruz**  
**DOCENTE REVISOR**



**Vo.Bo.**   
**Licenciada Mayra Luna de Álvarez, Coordinadora.**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"**

/Arelis  
c.c. archivo





Guatemala, 01 de junio de 2,010.


Licenciada  
Mayra Luna de Alvarez  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPS  
Presente.

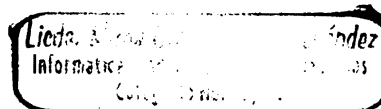
Estimada Licenciada Luna:

Por este medio hago constar que la estudiante: Guadalupe Romelia Pérez Velásquez, quien se identifica con el número de carnet 199818204, realizó el trabajo de campo sobre **“Estrategias para disminuir altos niveles de estrés que presentan los empleados del área técnica de una empresa Privada de Telecomunicaciones y que afectan su Rendimiento Laboral.”**, en las instalaciones de esta empresa , ubicada en la Calzada San Juan 2-15 Colonia Monteverde en el Municipio de Mixco, departamento de Guatemala durante los meses de abril y mayo del presente año.

Y para los usos que a las interesadas convenga se extiende la presente al uno de junio de dos mil diez.

Atentamente,

  
LICENCIADA MIRNA ORALIA RIVERA MENENDEZ  
COLEGIADO 13,673  
GERENCIA DE TELCEL GUATEMALA





## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS:** con eterno agradecimiento por la vida, la salud y por darme la oportunidad de avanzar y realizar este anhelo tan apreciado para mí.

**A MIS PADRES:** Ventura Pérez Alvarado y Rosario Velásquez de Pérez, con agradecimiento infinito por todo su apoyo y por enseñarme que el éxito de cualquier meta que se emprende en la vida se logra mediante los propósitos de Dios y la unión familiar que es la presea más importante con la que contamos, este triunfo es mi regalo.

**A MI ESPOSO E HIJOS:** Nick Douglas, Jimena Alexandra y José Rodrigo por su amor y por ser la razón de todo mi esfuerzo, porque al final es una carrera que emprendí sola pero que culminamos juntos. Gracias por permitirme ser su ideal y demostrarles que una mujer puede desenvolverse en todos los medios sin sentirse menos mamá ya que el éxito está en saber lo que se quiere ser en la vida.

**A MIS HERMANOS:** por su amor fraternal y apoyo sincero en el transcurso de mi carrera como mujer como madre y como profesional, muchas gracias por existir.

**A MIS SOBRINOS:** porque juntos recorreremos el camino de la enseñanza para que el día de mañana me toque a mí estar sentada en esos lugares que hoy ocupan, y pueda sentirme aún mas orgullosa de ustedes.

**A MI PAIS GUATEMALA** Porque estoy orgullosa de ser guatemalteca y porque creo en su grandeza y en un mañana mejor para todos.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** y en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por la preparación profesional que me brindó y por orientarme al servicio en el desarrollo de mi país.

**A LOS CATEDRÁTICOS:** Licenciada Ninfa Cruz Oliva y Licenciado Juan Antonio Álvarez Caal, con agradecimiento por su paciencia y por guiarme en la realización de este proyecto.

**A LA EMPRESAS TELCEL Y CLARO:** Por abrir sus puertas y creer en mí y en mi capacidad como profesional y como colaboradora. En especial al área de Técnica en donde he recorrido el camino que me ha permitido crecer como persona y como profesional.

**A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TRABAJO** Con agradecimiento por acompañarme siempre y confiar en mí, son personas muy valiosas por su positiva influencia y sobre todo por su cariño y amistad.

## ÍNDICE

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Prólogo  |               |
| Introducción   |               |
| <b>CAPÍTULO I Marco Teórico</b> .....  | <b>03</b>     |
| 1.1 Reseña histórica del estrés.....   | 03            |
| 1.2 Concepto de estrés.....  | 05            |
| 1.3 El estrés laboral.....   | 07            |
| 1.4 Características de las situaciones estresantes.....                        | 08            |
| 1.5 Consideraciones generales del estrés laboral.....                          | 09            |
| 1.6 El estrés laboral y sus causas.....  | 12            |
| 1.7 Afrontamiento del estrés laboral.....                                      | 14            |
| 1.8 Efectos negativos del estrés laboral.....                                  | 15            |
| 1.9 Consecuencias del estrés para la organización.....                         | 16            |
| 1.10 Control del estrés laboral.....   | 17            |
| Planteamiento de hipótesis.....  | 21            |
| <b>CAPÍTULO II Metodología</b> .....   | <b>22</b>     |
| Técnicas de recolección de datos.....  | 22            |
| Instrumentos de recolección de datos.....                                      | 23            |
| Procedimientos de trabajo.....   | 24            |
| <b>CAPÍTULO III Presentación, Análisis e Interpretación de Resultado</b> ..... | <b>28</b>     |
| 3.1 Análisis cualitativo.....  | 28            |
| 3.2 Análisis cuantitativo.....   | 32            |
| <b>CAPÍTULO IV Conclusiones y Recomendaciones</b> .....                        | <b>41</b>     |
| 4.1 Conclusiones.....  | 41            |
| 4.2 Recomendaciones.....   | 43            |

|                   |    |
|-------------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA..... | 44 |
| ANEXOS.....       | 45 |
| RESUMEN.....      | 58 |

## PRÓLOGO

En la actualidad es importante que los psicólogos organizacionales y las personas que dirigen las áreas de trabajo tomen conciencia de la importancia del ambiente laboral y cómo éste puede llegar a influir en la conducta de las personas generando diferentes niveles de estrés. Así mismo identificar problemas en el rendimiento de los trabajadores y apoyarlos para mejorar su productividad.

La presente investigación surgió del interés y la necesidad de conocer a cerca del estrés laboral y sus repercusiones en las personas específicamente en su rendimiento. Fue realizada con el propósito de brindar estrategias aplicables en los empleados para la disminución de estrés.

Tomando en cuenta a uno de los principales teóricos para el desarrollo de este estudio Hans Selye, quien da aportaciones significativas con relación al estrés se considera importante también a Lazarus y Folkman argumentando que el mal ambiente en el lugar o ámbito laboral genera un desequilibrio tanto físico como emocional induciendo así en el individuo a diferentes formas de afrontamiento siendo una de ellas el mal manejo de las emociones.

En respuesta a los resultados positivos puestos en práctica con el desarrollo de las estrategias para el manejo del estrés, se hace énfasis en la importancia de que cada empresa implemente programas que ayuden a mejorar el rendimiento laboral en los empleados. Los resultados presentados en este estudio, corresponden al trabajo realizado con una muestra de 40 trabajadores a quienes expreso mi sincera gratitud por su colaboración.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en la empresa de Telecomunicaciones Claro de la ciudad de Guatemala durante los meses de abril y mayo del 2010. Su propósito consistió en brindar estrategias aplicables en los empleados para la disminución del estrés.

El estrés en las personas puede ser ocasionado por problemas familiares, físicos o laborales. El patrono no puede proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del área laboral, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para las empresas y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo es la mejor forma de prevenir el estrés, sin embargo muchos de los trabajadores se ven sometidos a factores externos que también son generadores de estrés, entre los cuales podemos mencionar: malas relaciones familiares, problemas económicos o de vivienda, rendimiento escolar de sus hijos, delincuencia en el país, entre otros. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo principalmente durante la jornada laboral.

Los objetivos de la práctica para gestionar el estrés es prevenir su aparición o, en el caso de que los empleados ya lo estén sufriendo debido a las múltiples presiones a las que se expone diariamente impedir que perjudique gravemente su salud y el buen funcionamiento de la empresa para la que trabaja.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL ESTRÉS

*El término estrés proviene del latín siringere que significa provocar tensión, y fue bautizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XVI con el propósito de describir opresión, adversidad, y dificultad, de acuerdo con el diccionario Oxford de la lengua inglesa (1933), aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería (Selye, 1976:64).*

Las tensiones que día con día vivimos todos los seres humanos no dejan de preocuparnos, hablar de estrés desde tiempos pasados significa hablar de dificultades que se presentan a las personas. Es estrés esa presión que muchas veces existe producida por fuerzas que producen tensión e inclusive alteración del organismo ante el menor estímulo.

*Durante el siglo pasado, su uso común vario para connotar presión, fuerza, o sobre esfuerzo aplicado sobre un objeto material o persona. Este concepto implica permanecer bajo estado de presión motivado por fuerzas externas, tratando de mantener su unidad y retornar a su estado original (en Peiró, 1999: 47).*

En la actualidad el estrés afecta en gran manera a las personas sin importar raza, color, religión, sexo y edad, según estudios es un síndrome o una enfermedad denominada “La enfermedad del Siglo XXI” la cual afecta la salud física y mental de las personas.

*Según Claude Bernard en la segunda parte del siglo XIX tuvieron un impacto significativo en la evolución del concepto de estrés. Bernard, consideró que la auto-regulación es una característica innata de todo organismo viviente*

*debido a su habilidad de mantener un nivel de estabilidad de su medio ambiente interno a pesar de los constantes cambios externos a los cuales está expuesto (en Peiró, 1999: 68).*

El nivel de estabilidad de su medio ambiente interno se refiere a la capacidad de querer controlar las emociones y todo lo que pasa a lo largo de los años en la vida, cabe mencionar, que por ser una característica innata en las personas siempre existirá una lucha interna entre sentimientos y emociones que al verse afectadas provocaran tensión e incertidumbre en las actitudes de las personas.

*En base a las especulaciones acerca de los efectos del estrés sobre la salud a inicios del presente siglo, William Osler, generalizó equivalencias entre estrés y sobre esfuerzo así también: trabajo fuerte y preocupación, indicando a la vez que estas condiciones facilitaban el desarrollo de enfermedades cardiovasculares (en Lazarus y Folkman, 1986:198).*

*Walter Cannon, en sus estudios acerca de los mecanismos homeostáticos con relación a las reacciones de pelea o fuga se refiere al término estrés como un estado de reacción del organismo, atribuyó los cambios de procesos biológicos y fisiológicos a la activación de mecanismos homeostáticos. El sugirió que la función básica del proceso, homeostático era contrarrestar los efectos causados por estimulación nociva, de tal manera que el equilibrio interno se restablezca de manera natural. Cuando el balance es alterado fuera de sus límites, Cannon consideraba que los encontraban en estado de estrés. Estrés por lo tanto era el resultado de disturbios en el mecanismo homeostático del individuo (en Prince, 1991:294-295).*

*La homeostasis es el estado de equilibrio dinámico o el conjunto de mecanismos por los que todos los seres vivos tienden a alcanzar una estabilidad en las propiedades de su medio interno. La necesidad de alcanzar este equilibrio*



*emocional, físico y conductual frente a cualquier cambio ya sea interno y externo es a lo que podemos llamar: adaptación (Ibid 1991:294-295).*

La adaptación permite a las personas a equilibrar y desarrollar con éxito cualquier actividad, prueba o situación complicada y, por el contrario la inadaptación nos conducirá a fracasar y a obtener resultados de sufrimiento y desgaste personal. Cuando hay un desequilibrio o inadaptación se produce una situación de amenaza es decir una reacción inesperada o no planificada independientemente del factor que la provoque.

## **1.2 CONCEPTO DE ESTRÉS**

El término estrés se utiliza para definir un estado de cambios fisiológico que se producen en un organismo al recibir determinados estímulos que sobrepasan el bienestar del mismo, lo cual se refiere a la interacción que se produce entre una fuerza y la resistencia que refleja a la misma. Existen tres fases de respuesta ante el estrés:

**1.2.1 Fase de alarma**, se compone de una serie de reacciones fisiológicas que van de mayor a menor intensidad. Se genera también una respuesta psicológica que permite la capacidad de atención y concentración en las personas. Esta es una fase de corta duración.

**1.2.2 Fase de resistencia**, llamada también de adaptación: aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a cualquier situación amenazante.

**1.2.3 Fase de Agotamiento**: es la fase más larga o prolongada y los recursos de las personas para conseguir un nivel de adaptación no serán suficientes. Esta fase conduce a provocar trastornos funcionales y a desarrollar algunas enfermedades crónicas en las personas ( en Lazarus y Folkman, 1986:294-295).

*Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: la respuesta no específica del organismo a todo estímulo. El estrés es la manera en que reacciona el organismo ante un cambio, por lo tanto el estrés resulta útil ya que es lo que posibilita el vivir dentro de un entorno inestable, el estrés no solamente es útil sino hasta indispensable para sobrevivir. El estrés es la enfermedad de las personas apresuradas cosa que no hay que confundir con las personas activas. Se puede ser dinámico y eficaz sin ser precipitado (Selye, 1976:119).*

El estrés puede ser bueno en las personas cuando hay una adecuada adaptación que provoca culminar una prueba o situación complicada de manera exitosa, lo cual es necesario para el desarrollo de la vida en bienestar, a esto se le denomina Eutrés, por otro lado existe también la respuesta en un nivel de presión inapropiada, excesiva o desregulada y que a largo plazo termina afectando a las personas en todos los ámbitos de su vida esto es lo que llamamos: Distrés.

En la actualidad, muchas personas se acostumbran al estrés que padecen sin importar sus consecuencias físicas, fisiológicas y psicológicas, pero poco a poco se va deteriorando el funcionamiento físico e intelectual, se interfiere con el desempeño creativo y también pueden manifestarse otros problemas como: la hiperactividad, olvido, errores frecuentes, falta de concentración o inestabilidad.

El estrés puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe exigencias impuestas a las que debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles y provocando que éste realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

### **1.3 ESTRÉS LABORAL**

*El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Por lo que se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes negativos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador (Labrador, 1992:89).*

El estrés laboral se presenta como un desajuste entre el trabajador, su puesto de trabajo y la empresa para la cual ha sido contratado. Las fuentes de estrés más comunes en los trabajadores son: los pequeños roces que puedan haber en el día a día con algún compañero de trabajo, la anticipación ante algunos sucesos esperados o cambios repentinos que se den en su área de trabajo, sucesos vitales importantes en su vida personal como la muerte de algún familiar o amigo, la mala relación con el jefe inmediato, la rutina, el ambiente físico del área, entre otros.

El problema del estrés que afecta en gran manera los medios de producción, la estabilidad laboral, y la competitividad de las empresas en el mercado laboral, puede iniciar con señales como: sentimientos de frustración, crisis emocionales, malas relaciones interpersonales, retraimientos u olvidos, problemas de salud, desempeño deficiente, ausentismo, impuntualidad, entre otras y, al desatender estos síntomas pueden progresar hasta que la persona sienta apatía por ir a trabajar. El bajo rendimiento laboral provocado por el estrés resulta ante el mundo competitivo actual un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo ya que afecta en los empleados su salud física y mental.

*El estrés laboral puede afectar a varios aspectos de la vida personal. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que*

*desencadena o libera efectos tanto físicos como psicológicos en los individuos, además desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento en los trabajadores (Peiró, 1999:98).*

Lograr la salud física y mental de los trabajadores de una empresa, es importante para lograr un óptimo desarrollo en las actividades de cada puesto de trabajo, ya que se observa que las exigencias de los empleadores van en crecimiento día con día, lo cual hace que la necesidad del trabajador de cumplir al máximo con las tareas asignadas produzcan problemas psicológicos en las personas, tales como el estrés.

Los daños producidos en las empresas por tener indicadores de trabajadores estresados son grandes, desde este punto de vista, el estrés no sólo es un factor que distorsiona el comportamiento de trabajador, sino también un aviso de que en la empresa no existe un buen rendimiento laboral por diversas razones.

#### **1.4 CARACTERÍSTICAS DE LAS SITUACIONES ESTRESANTES**

*Lazarus y Folkman señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio de funciones en el puesto de trabajo, la falta de información, la incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Estos estresores pueden ser internos o externos, de hecho en un mismo caso, pueden aparecer ambos al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente (Lazarus y Folkman, 1986:141).*

Los estresores pueden aparecer en diferentes formas, ya sea en el ámbito laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales, estos

estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión o una alimentación, el dolor producido por una herida, una enfermedad o de características cognitivas como por ejemplo, el recuerdo de una situación desagradable, la muerte de un familiar cercano, el despido de algún compañero de trabajo, etc.

Otros estímulos internos pueden ser los provocados por agresiones verbales de un cliente, de un compañero de trabajo o del mismo jefe, también se incluyen pensamientos de inutilidad por la edad o por el simple hecho de pensar en lo difícil que puede ser el futuro de la persona y el de su familia, otros pueden ser problemas familiares, problemas con la pareja, inestabilidad u sueños no realizados.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental del área, el mobiliario, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: mantener una misma posición por varias horas, escuchar y permanecer en una conversación demasiado extensa, escuchar que dos personas hablan muy alta y se ríen.

## **1.5 CONSIDERACIONES GENERALES DEL ESTRÉS LABORAL**

A pesar de que muchas personas opinan que el trabajo es una actividad que genera cansancio físico y mental y, que a lo largo del tiempo hace que las personas que se fatiguen grandemente, lo cierto es que su ausencia total o el sólo temor de quedar desempleado con todas las posibles consecuencias que puede traer consigo pueden provocar la aparición de problemas psicológicos en el adulto, esto debido a las necesidades básicas que cada ser humano debe cubrir en su familia y en su entorno individual.

Muchos estudios han demostrado que las personas sin empleo muestran baja autoestima, también presentan fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayuda de sus familiares y pareja, sentimiento de abandono por parte de los amigos y resentimiento social al sentirse personas improductivas y dependientes.

Es posible también que el trabajo provoque efectos negativos en las personas cuando estas no están a gusto por diferentes razones, entre estas podemos mencionar: el ambiente laboral, una mala relación entre jefe-trabajador, mala organización en un área de trabajo, mala actitud de los altos mandos o inclusive de los propios clientes, pago atrasado en los salarios, trabajo sobrecargado, entre otras, y es entonces cuando puede aparecer el estrés laboral.

En la actualidad el estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave, ya que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a las empresas o empleadores independientes, así mismo este problema puede causar serios problemas financieros a los países sin importar que estos sean subdesarrollados o en vías de desarrollo.

El costo que generan los problemas que provocan estrés laboral en los empleados son invaluable no solo porque afecta el clima y el bienestar de los empleados sino porque el rendimiento de los mismos se va deteriorando. Las principales causas que afectan a las empresas e industria son debido a: ausentismo, baja productividad, reclamaciones de indemnizaciones por accidentes laborales, los cobros de seguros por enfermedades crónicas y los gastos directos en servicios médicos.

*En los países subdesarrollados se calcula que el costo del estrés aumenta cada año hasta el 10%, como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura en los hijos de las madres trabajadoras. En EUA y algunos países europeos se ha constatado un incremento de las demandas*

*legales de los trabajadores a las empresas en relación con daños producidos por el estrés laboral.*

*Es significativo señalar que las mujeres representaban el 50% de esas demandas entre 1980 y 1984, comparado con el 24% de otro tipo de demandas. Las demandas provienen de múltiples niveles ocupacionales en directivos, supervisores, agentes de ventas, empleados, trabajadores (Chiavennatto, I. 1992:570).*

De acuerdo a estos resultados es importante implementar en las empresas programas de manejo del estrés en los trabajadores lo cual permitirá capacitar a las personas y brindar estrategias que les permitan mejorar su rendimiento laboral. Es importante que en las empresas se realicen políticas internas en donde se establezca que en ciertos períodos será necesario dar atención y evaluaciones médicas en cuanto al tema del estrés laboral, lo cual no cabe duda que generara en los empleados posibles impactos positivos sobre su salud mental, además producirá en las organizaciones responsabilidades enfocadas al bienestar de todos.

Actualmente no cabe duda que el estrés laboral trae importantes consecuencias en el ámbito individual y organizacional. Una organización saludable es aquella capaz de mantener el contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo, de desarrollar y mantener su sentido de identidad como organización transmitiendo en sus miembros la identificación compromiso y valores que permitan mantener la integración de trabajos en equipo, de establecer la misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidas por la Gerencia General.

*El deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable (Peiró, 1999:104).*

Durante el desarrollo de la sociedad la actividad laboral se desempeña fundamentalmente en organizaciones constituidas por personas que se involucran y comprometen para alcanzar objetivos determinados, esto provoca que la relación laboral tenga un valor importante en los trabajadores y por ende se tenga un buen clima en todas las áreas, por otra parte el propio desarrollo de las personas hace que cada vez más los trabajadores cumplan con los objetivos y metas de una organización.

En resumen el trabajador se encuentra ante situaciones que resultan de alta demanda, en muchas ocasiones desconocidas, en algunos casos pueden provocar incertidumbre y desconfianza, o no sentirse totalmente preparado para enfrentarlas. Esta problemática descrita facilita la aparición de agentes estresantes o de convertirse en sí mismas en propiciadoras de estrés laboral, de aquí se deriva la importancia para la gestión del área de Recursos Humanos en las organizaciones actuales quienes necesitarán brindar especial atención a aquellos factores capaces de convertirse en agentes estresantes en las organizaciones.

## **1.6 EL ESTRÉS LABORAL Y SUS CAUSAS**

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia de los problemas de índole personal, familiar y organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que una marcada insatisfacción laboral.

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En



definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida.

*Según González Cabanach (1998) distinguen algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre las que se destacan:*

**1.6.1 Factores intrínsecos al propio trabajo:** *como las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros (González,1998:89).*

Se puede mencionar el ambiente, el ruido, la comodidad de la silla o del espacio en sí dónde se trabaja, además los horarios extensos y en fines de semana, la falta de recursos como: una computadora en óptimas condiciones, entre otras.

**1.6.2 Factores relacionados con el desempeño de roles,** *por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc. (González,1998:91).*

El desarrollo de las mismas actividades por períodos prolongados y por varios años, inadaptación a las tareas asignadas al puesto de trabajo, confusión de funciones debido a que las instrucciones no son claras y precisas.

**1.6.3 Factores relacionados con las relaciones interpersonales** *que se generan en la vida laboral (González,1998:93).*

Derivados de la mala comunicación entre los trabajadores de un área o de otras, algún conflicto personal que se dé con algún compañero de trabajo, preferencia entre el grupo de los subalternos.

**1.6.4 Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional,** *por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado (González,1998:95).*

Estos factores se derivan de los constantes cambios de horarios de trabajo por los que pasan los trabajadores, lo que hace que pierdan la continuidad en sus estudios, la falta de capacitación dirigida a los supervisores que les permitan relacionar su carrera profesional con el puesto de trabajo de tal manera que les permita contribuir con la mejorar la actividad laboral.

**1.6.5 Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional,** como son: *falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.* (González,1998:99).

Los cambios de políticas internas, la variación en la toma de decisiones, la falta de humanización en las relaciones laborales provoca que los trabajadores no tengan participación en las actividades organizadas por las empresas esto demuestra que hay poca identificación y sentido de pertenencia y no se alcanza a tener el clima laboral deseado por los directivos de las organizaciones.

## **1.7 AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL**

*Burke 1971, mediante entrevistas abiertas con personal directivo, identificó las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos: 1) hablar con otros; 2) trabajar más duro y durante más tiempo; 3) cambiar a una actividad de tiempo libre; 4) adoptar una aproximación de solución de problemas; y 5) alejarse de la situación estresante.*

*Partiendo de conductas de afrontamiento realizadas por administrativos y trabajadores de oficina, obtuvieron cuatro tipos de estrategias: 1) acciones dirigidas a la fuente de estrés; 2) expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo; 3) realización de actividades no laborales; y 4) intentos pasivos de esperar que pase la situación ( en Chiavenatto,1992:262).*

Estas estrategias permitirán al trabajador liberar situaciones difíciles, que muchas veces van desde el hogar hacia la empresa, afectando así el estado de

ánimo del trabajador y la actitud hacia su trabajo. Aquí es importante reconocer que las empresas deben trabajar mediante programas de manejo del estrés que reduzcan en el trabajador las tensiones que a través de la vida se atraviesan. Las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral dependen de cómo se controlen las tensiones que resultan de poco agrado por el trabajador o que por otro lado resulten ineficaces para la organización.

*La mayor parte de los estresores laborales están entre los que se caracterizan como poco adecuados para las soluciones individuales. Su afrontamiento más bien requiere esfuerzos cooperativos organizados que trascienden el nivel individual, no dependiendo su solución de la habilidad de la persona para manejar sus recursos individuales.*

*Así pues, es necesario identificar las estrategias de afrontamiento grupal y organizacional, por cuanto con frecuencia las situaciones de estrés provienen de esos niveles (Chiavenatto, 1992:570).*

Las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren del involucramiento y de la participación activa de toda la organización. Esta respuesta puede manifestarse como una reingeniería de puestos, cambios en la estructura organizacional, feedback para contribuir a la clarificación del rol, entrenamientos, redefinición de criterios de selección de personal, capacitación y formación de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación entre jefes y subalternos, mejora en los beneficios para el trabajador así como la introducción de servicios de promoción de la salud.

## **1.8 EFECTOS NEGATIVOS DEL ESTRÉS LABORAL**

Las respuestas de estrés pueden ser excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno, el organismo emite señales que permiten

ponerse en alerta para prevenir el desarrollo otros problemas más importantes, es decir la fase de alarma. Entre los principales efectos se destacan:

**1.8.1 Fisiológicos:** *Aumento del ritmo cardiaco, aumento de presión arterial, excesiva sudoración, trastornos del ritmo respiratorio, tensión muscular. Incremento de los niveles de azúcar en la sangre, mal funcionamiento del sistema digestivo, incremento del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre, inhibición del sistema inmunológico, dificultad para respirar, sensación de nudo en la garganta, resequedad en la boca, dilatación de las pupilas, entre otras.*

**1.8.2 Cognitivos:** *Preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para dirigir la atención, sentimiento por falta de control, mala atención, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales e hipersensibilidad.*

**1.8.3 Motores:** *Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión. Precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café), comer en exceso o inapetencia, bostezos y trastornos del sueño (Kompier, 1994:164).*

## **1.9 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS PARA LA ORGANIZACIÓN**

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo las organizaciones para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencias:

**1.9.1 Ausentismo:** *los trabajadores sienten apatía o poca disponibilidad para presentarse puntual y regularmente a su actividad laboral y terminan por desistir de presentarse a sus labores provocando así inestabilidad tanto para el área de trabajo como para la propia empresa.*

**1.9.2 Rotación del personal:** índices altos de rotación de empleados en busca de candidatos que llenen no solo con los requisitos del puesto de trabajo sino también con las condiciones de horarios, cumplimiento de políticas internas y que además sea una persona saludable.

**1.9.3 Disminución del rendimiento físico:** hay constantes enfermedades que provocan en las empresas, suspensiones parciales o totales en las labores de los trabajadores.

**1.9.4 Disminución del rendimiento psicológico:** esta es provocada por Inestabilidad, el mal humor en los trabajadores, falta de concentración y apatía por las actividades que se desarrollan.

**1.9.5 Afectaciones en la calidad del trabajo realizado:** se suman los errores frecuentes en las actividades asignadas, hay baja producción debido a que se necesitan tiempos más prolongados para cumplir con las metas del área, aunque estas no hayan cambiado o variado en ningún momento.

**1.9.6 Accidentes, entre otras:** se corren riesgos de ocurran accidentes laborales dentro de las áreas de trabajo, como producto de la falta de concentración de los trabajadores ( Chiavenatto,1992:708).

## **1.10 CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL**

La lucha para minimizar los daños que provoca el estrés laboral constituye uno de los grandes retos que deberán superar tanto los gobiernos, como la industrialización y las empresas que se formen en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden

a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

Los elementos abordados teóricos y metodológicos, además las referencias bibliográficas consultadas dejan claro que la enfermedad del estrés laboral es perfectamente controlable en las empresas.

*Al trabajar el estrés laboral debe tomarse en cuenta que su control debe ser de manera individual y también considerar lo grupal u organizacional. A continuación se presentan algunas estrategias válidas para el control del estrés laboral desde dos perspectivas (Amigo, 1998:165-183).*

#### **1.10.1 Estrategias de intervención a nivel organizacional**

Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización posee características que la hacen particular. Para dicho abordamiento se debe tomar en cuenta la cultura organizacional de la misma.

Por lo tanto desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, conocer la cultura de la organización, (estructura, misión, visión, valores y la operación de la misma). Al igual que evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de los empleados, los estilos de dirección de las personas que supervisan, los tipos de liderazgo, la comunicación organizacional, el clima laboral, los estilos de solución de conflictos, la distribución de funciones, el diseño de los puestos de trabajo, la satisfacción laboral, y la existencia o inexistencia de programas para la motivación, entre otras.

Para la aplicación de estas estrategias resultan necesarias entre otros las siguientes actividades:

- *Conocer las funciones de los puestos de trabajo y establecer las exigencias del mismo.*
- *Conocer los sistemas de capacitación utilizados para el personal.*
- *Conocer en los programas que utiliza el Área de Recursos Humanos para promover y hacer un Plan de Carrera de acuerdo a las habilidades y capacidades de los trabajadores necesarias para asumir otros cargos.*
- *Realizar observaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar altos niveles de estrés, tomando en cuenta factores tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades, suspensiones médicas prolongadas entre otros.*

*Estas actividades pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir en una organización para detectar los niveles de estrés que presenten los empleados, lo idóneo para la realización de las mismas es que la organización sea vista como un sistema y que no se planifique de forma aislada las acciones a tomar, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los trabajadores que la conforman.*

Es muy importante mencionar que una organización por sí sola, aún implementando las mejores acciones para la disminución del estrés, no tendrá resultados satisfactorios si el trabajador no se compromete y establece nuevos estilos de vida que le permitan asumir el reto de aprender a manejar el estrés, por lo que es importante proponer vías para el enfrentamiento individuales tales como:

- *No ser perfeccionista, si alguien tiene impulsos perfeccionistas, puede adoptar una actitud de continuo desengaño ante las situaciones y tener una actitud de tipo negativa o incluso fatalista.*

- *Es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento.*
- *Desarrollar descargas constructivas, creativas. Hacer cualquier cosa que estimule el pensamiento y que permita concentrarse en algo fuera de sí mismo. Tratar de ver las cosas positivas de la vida pues las ha de tener, pero si se cree en no poseer ninguna, pensar que el sólo hecho de estar vivo y sano es una bendición.*
- *Cultivar la capacidad para encontrar gozo de la vida cotidiana. Tomarse el tiempo para apreciar y gozar la gran variedad de paisajes, sonidos y situaciones que le rodean.*
- *Aprender a recompensarse, por lo general somos generoso para los demás, por lo que también se debe hacer para uno mismo.*
- *Hacer algo por ayudar a otra persona. Ponerse al servicio de otro pues le ayudará a salir de sus propios problemas.*
- *Realizar actividades físicas, el ejercicio es sumamente terapéutico pues genera sentimientos placenteros que inciden en su estado de ánimo.*
- *Buscar personas que deseen escuchar o ayudar, evitar aquellas que resaltan sus frustraciones y promueven su negativismo.*
- *Ser su propio amigo y así tendrá un amigo toda la vida. Si usted se aprecia lo demás lo apreciarán, si se ama los demás lo amarán (Amigo, 1998:189-224).*



## **PLANTEAMIENTO GENERAL DE HIPÓTESIS**

### **Hipótesis Nula:**

El estrés que los empleados de Telecomunicaciones presentan se debe al ambiente laboral y a las exigencias del mismo, problemática que disminuirá con la implementación de estrategias para disminuir los niveles de estrés.

### **Hipótesis Alterna:**

El estrés es generado por diversos factores ambientales externos al ambiente laboral por lo que la implementación de estrategias para disminuir los niveles de estrés no tendrá efecto en los empleados de Telecomunicaciones.

### **Variables:**

**Variable independiente** El estrés laboral como actualmente se le denomina se puede generar por varios factores dentro de los cuales podemos mencionar:

- Ambiente Laboral
- Problemas Familiares
- Problemas económicos, etc.

**Variable Dependiente** La aplicación e implementación de estrategias para disminuir altos niveles de estrés a través de un procedimiento dirigido por los mandos medios de la empresa.

Estrés Laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.**

##### **Descripción de la muestra**

Este Proyecto se llevó a cabo en el área técnica de la empresa Claro ubicada en el municipio de Mixco, departamento de Guatemala. Con una población de 40 empleados 26 mujeres y 14 hombres, durante los meses de abril-mayo del 2010. Se utilizaron los resultados del pre test para implementar las diferentes estrategias para reducir los distintos niveles de estrés que presentaron las personas y al finalizar se administró un re test para confirmar la hipótesis planteada, lo cual permitió confirmar que la implementación y desarrollo de estrategias para disminuir los altos niveles de estrés encontrados mejoraron de manera significativa tanto para los trabajadores como para la empresa Claro.

#### **2. Técnicas e Instrumentos:**

##### **2.1 La Observación:**

Es una técnica que consiste en observar atentamente un fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

A través de esta técnica se conocieron y categorizaron los factores que provocan estrés en la población.

### **3. Instrumentos:**

#### **3.1 Test:** Test de Satisfacción Laboral/ Estrés MASLASH

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el pre-test y post test llamado Test Maslash para conocer la satisfacción laboral y el nivel de estrés que presentaba un grupo de 40 trabajadores. de distinto género, se realizaron ocho sesiones en las cuales se implementaron diferentes estrategias para disminuir el estrés que se evidenció en los resultados del Pre-Test auto aplicado.

El test de Maslash incluye la evaluación de las siguientes áreas:

- Agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos y emociones.
- Despersonalización o deshumanización, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, insensibilidad y cinismo hacia los receptores de servicio prestado.
- Falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal

De acuerdo a los resultados se deduce que la prevención del estrés puede ser compleja, sin embargo, las estrategias implementadas para su tratamiento fueron adecuadas para su intervención.

#### **3.2 Cuestionario**

Fue dirigido a Jefes de Call Center y encargado de Recursos Humanos lo cual permitió identificar el grado de respuesta emocional ante el estrés y el rendimiento laboral en los empleados.

### **3.3 Aplicación y Diseño de Propuesta:**

La aplicación de este proyecto se realizó en los meses de abril-mayo, con 40 participantes del área técnica de la empresa Claro, se realizaron las respectivas observaciones sobre: Ambiente, Clima Laboral, Condiciones laborales ambientales, relaciones laborales entre jefe y subalternos y funciones del personal.

### **4. Procedimientos de Trabajo**

**4.1** Se realizó la primer visita a el Centro de trabajo ubicado en el Municipio de Mixco del Departamento de Guatemala, para conocer a la población con que se trabajaría, no sin antes recolectar información a través de observaciones en las áreas de trabajo para determinar el tipo de trabajo que realiza el personal de esta empresa, así mismo las condiciones de trabajo, los horarios, etc. así también se conversó con los supervisores del área, Jefe de la Campaña y con la persona encargada de Recursos Humanos.

**4.2** Se presentó el cronograma de las actividades a desarrollar a la Gerencia General de la empresa para establecer las fechas de inicio de cada una de las sesiones.

**4.3** Se trabajo con 40 personas del área técnica en 8 sesiones de 2 horas cada una, en donde se implementó la propuesta para disminuir el estrés laboral.

**4.4** Se desarrollaron actividades de capacitación con el tema del estrés laboral brindando información para los trabajadores, así mismo se realizaron dinámicas en donde el grupo completo participó.

**4.5** Se administró un Test para determinar el nivel de estrés que manejaban los empleados y posterior a los talleres realizados se aplicó nuevamente el mismo Test para medir los resultados.

El Test de Maslach, se utilizó de forma auto aplicado, con un tiempo asignado de 10-15 minutos máximo, lo cual permitió medir los 3 aspectos que provocan estrés laboral en los empleados siendo estos: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Considerando al momento de calificarlo las puntuaciones bajas como las menores a 34 puntos por aspecto evaluado. Este Test tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9, el cual constituyó en un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del trabajador en su entorno laboral.

**4.6** Se capacitó a los participantes sobre las estrategias y técnicas que ayudó a disminuir el estrés laboral que les provoca las actividades que realizan en su entorno laboral.

Las sesiones realizadas se desarrollaron de la siguiente forma:

Presentación del proyecto, durante la presentación e inicio de las fases para desarrollar cada una de las estrategias, los participantes dieron a conocer cuáles eran sus expectativas. Se les explico a todo el grupo que el desarrollo de dichas fases se presentaría en nueve sesiones de dos horas cada una, se les hizo ver la importancia que tiene el desarrollo de esta actividad para la empresa y el compromiso que cada trabajador debe mostrar al momento de asistir a cada una de las sesiones.

Un representante de la empresa les comentó a cerca del interés que existe sobre mejorar la actual situación de los trabajadores en cuanto a su record laboral y la importancia de tener trabajadores identificados, saludables, en optimas condiciones para ejercer su trabajo, así mismo les informó que este proyecto será implementado con todo el personal de la empresa por lo que solicitó la colaboración y apoyo de todos los participantes.

En ésta presentación se dio a conocer cuáles serán las fases en las que se desarrollará el proyecto de estrategias para disminuir el estrés laboral, de acuerdo a esta explicación el personal mostro su interés por algunos de los términos que se manejaran a lo largo de este proceso. Al principio de la charla tres de los participantes mostraron actitudes de indiferencia y cansancio, por otro lado, la mayoría de los participantes mostró interés e hicieron varias preguntas sobre el tema del estrés, inclusive tocaron varios ejemplos de lo que a diario viven en sus hogares, trabajo y relaciones con otras personas centrandó su mayor atención y preocupación en el área laboral comentando que el tipo de trabajo que desarrollan, los horarios, los días de descanso, el trato con los clientes difíciles, las condiciones del ambiente laboral ( aire condicionado todo el tiempo) las cuales son condiciones que generan estrés en su trabajo.

Con el avance de la presentación cada uno de los participantes se presentó y comentó cuáles eran sus expectativas en su participación, posteriormente comentaron cuales eran los mayores problemas por los que atravesaban actualmente según el estilo de vida que llevan, pocos expresaron su sentir con respecto al manejo de su problemática.

El orden en el que se trabajó las siguientes sesiones fue de la siguiente manera:

SESIÓN II Afrontar activamente (ver anexos)

SESIÓN III Cancelar actividades de competencia (ver anexos)

SESIÓN IV Planificar (ver anexos)

SESIÓN V Ejercitar (ver anexos)

SESIÓN VI La aceptación (ver anexos)

SESIÓN VII Reinterpretarse positivamente (ver anexos)

SESIÓN VIII Desahogarse (ver anexos)

SESIÓN IX Distanciarse (ver anexos)

## **CAPÍTULO III**

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

#### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

##### **Pre-Test:**

Durante las observaciones y la aplicación del Test se determina que el rendimiento laboral está siendo afectado por la dinámica familiar ya que en algunos hogares existe violencia intrafamiliar, problemas económicos, indicios de divorcios y abandono por parte del cónyuge. Por lo tanto, estos problemas generan tensión y susceptibilidad en las diferentes relaciones con las personas y en su desempeño laboral.

Se observó que los empleados denotaban inestabilidad en su actuar y como consecuencia en su rendimiento laboral, produciendo ansiedad, baja autoestima, apatía y rechazo hacia su trabajo. En las entrevistas realizadas al personal y mandos medios de la empresa se evidenció la reincidencia de algunas enfermedades que anteriormente fueron comentadas por el médico del área, en las cuales sobresalen las siguientes: dolor de cabeza, gastritis crónica, dolores musculares, lumbago, insomnio, migraña, hipertensión arterial, etc.

Al inicio del programa se pudo observar poca disponibilidad en los participantes manifestando rechazo, miedo, ansiedad, entre otras, al abordar el tema de manera individual se determinó que estas personas no querían que sus compañeros de trabajo se dieran cuenta de sus problemas y de las situaciones difíciles por las que pasaban. En la medida en que avanzaba la práctica de cada una de las técnicas de integración se logró más participación por parte de los asesores quienes expresaron sentirse lejos de su familia, conscientes de una comunicación rota con su cónyuge e hijos. Sin embargo conviene destacar que la presión o las demandas laborales también son generadoras de estrés, y el cansancio físico hace que lleguen tensos a sus hogares y necesiten descansar



desde el momento en que regresan. Esta problemática, afecta en muchas de las familias , pues la convivencia que existe es muy pobre debido al tiempo limitado que tienen para conversar, y compartir experiencias , en la mayoría de los casos ambos padres de familia laboran para mejorar el estilo de vida de sus hijos, sin embargo, se les deja solos en un período de 6 a 8 horas o bajo la tutela de algún centro de cuidado infantil o bien a cargo de familiares o de personas ajenas al círculo familiar provocando así que la comunicación y los lazos afectivos se deterioren y en algunos casos se hayan roto, por tal razón el no sentirse totalmente preparados para enfrentarlas provoca estrés no solo en su trabajo sino en el ambiente familiar.

### **Post- Test:**

Los resultados positivos evidenciados en el Post Test aplicado y una vez desarrolladas las estrategias para minimizar el estrés en los trabajadores se logró determinar que las mismas permitirán al trabajador liberar situaciones difíciles, que muchas veces van desde el hogar hacia la empresa y que afectaban así el estado de ánimo del trabajador y la actitud hacia su trabajo.

Se pudo observar por parte de los empleados la importancia que tienen este tipo de programas en las empresas para un manejo adecuado del estrés. Las estrategias de afrontamiento practicadas en el ámbito familiar pretenden mejorar las relaciones entre hijos y cónyuges, de tal manera que se vea relegado en las actitudes de los trabajadores al controlar las tensiones que resultan de poco agrado en el área laboral evitando así que resulten ineficaces para la organización.

Las actitudes posterior a las sesiones fueron favorables hacia la empresa, el departamento en el que laboran y hacia las personas que comparten con ellas en sus diferentes horarios de trabajo. Se observó que los participantes reflejaron sentimientos de agradecimiento hacia su trabajo y hacia los clientes para los que trabajan día con día , cuando se abordó el tema de las actitudes los empleados se

refirieron a la satisfacción que existe de estar empleado y devengar un salario mes con mes.

Durante la realización de las actividades programadas se analizaron varias situaciones, por ejemplo: que el uso de material ilustrado motivó a los participantes y contribuyó a comprender de mejor manera cada uno de los temas impartidos, con lo que se concluye que el ser humano necesita de cosas nuevas que lo motiven, aunque se haga lo mismo pero de diferente forma. Entre los avances encontrados se observó la integración de los grupos de trabajo, la empatía hacia los compañeros y jefes de área, también se observó que la comunicación en el área mejoró creando un clima laboral agradable.

De acuerdo a las entrevistas realizadas posterior a la aplicación de Post Test y a la información proporcionada por el médico de la empresa, se busca anticiparse y aplicar medidas profilácticas efectivas para la prevención de algunas enfermedades ya que con esto se pretende mejorar el estado de ánimo, el rendimiento laboral y el bienestar de los trabajadores, disminuyendo así factores que afectan a las empresas como: el ausentismo, la impuntualidad, la baja productividad y el bajo desempeño laboral, mejorando en gran manera la calidad de vida de los trabajadores.

Con la participación de los trabajadores se evidenció que es importante mejorar los hábitos del trabajador, entre ellos: mantener una alimentación adecuada, realizar ejercicio físico, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones como el café, el cigarro y las gaseosas.

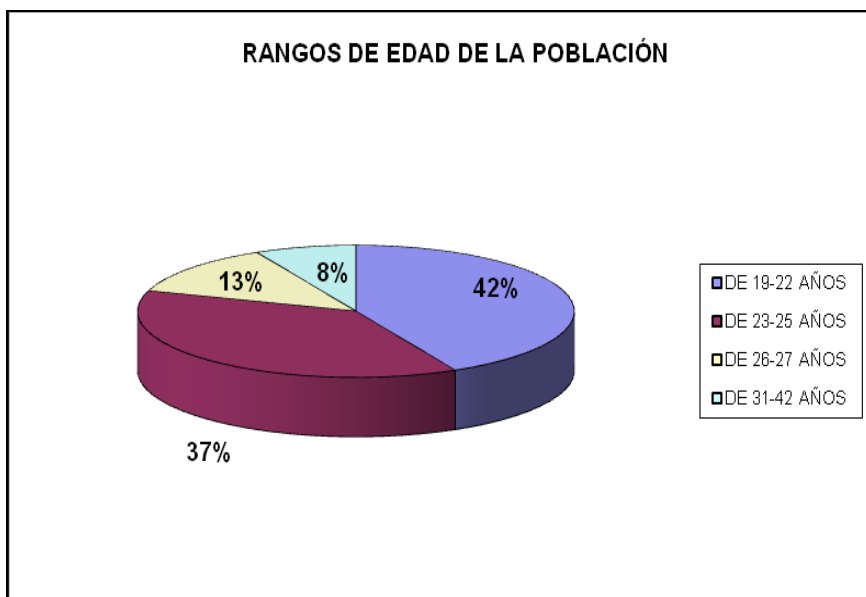
Durante las actividades de integración desarrolladas se comprobó que las personas poseen gran necesidad de alcanzar un equilibrio emocional y conductual frente a cualquier situación o cambio para mejorar la adaptación en su puesto de trabajo y principalmente, en su familia. Esta es la fase de Agotamiento en el estrés

y es la fase que conduce a provocar trastornos funcionales y a desarrollar algunas enfermedades crónicas en las personas.

La culminación de las fases fue exitosa, logrando así la participación e integración de todo el grupo lo cual fue uno de los principales objetivos. A través de estas estrategias los trabajadores lograron conocer la importancia que tiene participar en estos proyectos para beneficio de sí mismos, de la productividad y de la competitividad de la empresa para la que laboran.

## ANÁLISIS CUANTITATIVO

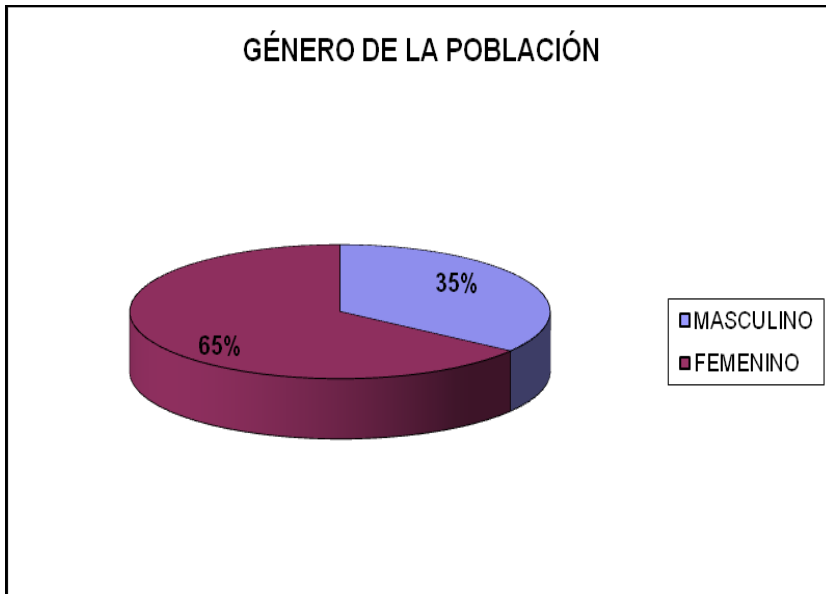
GRÁFICA 1



Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

La muestra correspondió a 40 participantes en el proyecto ejecutado. El 42.5% se encuentra entre el rango de edad de 19 a 22 años, el 37.5% corresponde al rango de edad de 23 a 25 años, un 12.5% están entre los 26 y 27 años y en menor porcentaje de 31 a 42 años con un 7.5%.

## GRÁFICA 2



Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash

Según la muestra el género de los participantes del proyecto ejecutado. El 65% corresponde al género femenino y el 35% pertenece al género masculino.

**TABLA No.1**

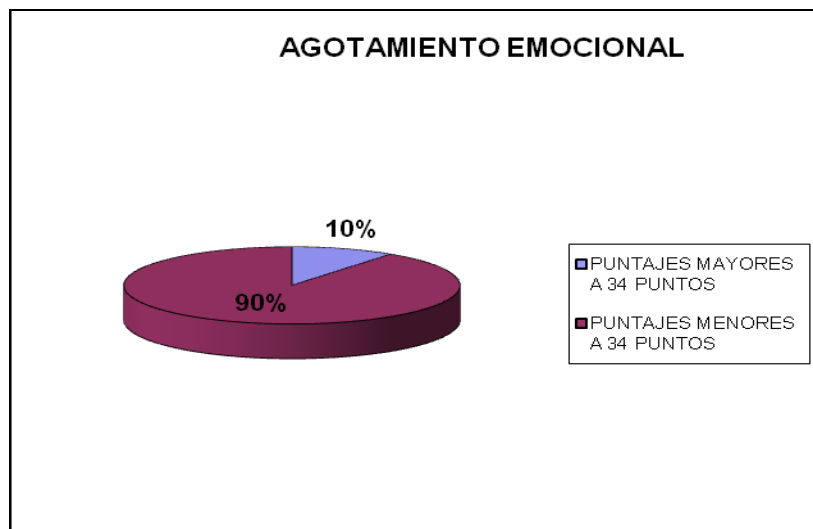
|                                |    |
|--------------------------------|----|
| BACHILLER EN CIENCIAS Y LETRAS | 8  |
| BACHILLER EN COMPUTACION       | 11 |
| BACHILLER INDUSTRIAL           | 2  |
| PERITO EN MERCADOTECNIA        | 2  |
| PERITO EN ELECTRONCA           | 1  |
| SECRETARIAS                    | 11 |
| MAESTRA                        | 4  |
| PERITO CONTADOR                | 1  |

Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

De las personas participantes la preparación académica a nivel diversificado está concluida y pertenecen a las siguientes carreras. Un 27.5% pertenece a las carreras de Bachiller en Computación y a la carrera de Secretariado, seguido de un 20% la carrera de Bachiller en Ciencias y Letras, un 10% corresponde a la carrera de Magisterio y con menor porcentaje las personas que estudiaron la carrera de Bachiller Industrial y Perito en Mercadotecnia lo cual representa un 5%. Finalmente las carreras de terminaron un 2.5% fueron Perito Contador y Perito en Electrónica.

## PRE-TEST

### GRÁFICA No.4



Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

Al evaluar el agotamiento emocional, se obtuvo el indicador de que los participantes poseen en un 90% problemas emocionales provocados por estrés laboral lo que hace que regularmente pierdan el control de sus emociones, y un 10% manifestó que han logrado control en la mayoría de las veces sus emociones y en el desarrollo de sus actitudes.

**GRÁFICA No.5**

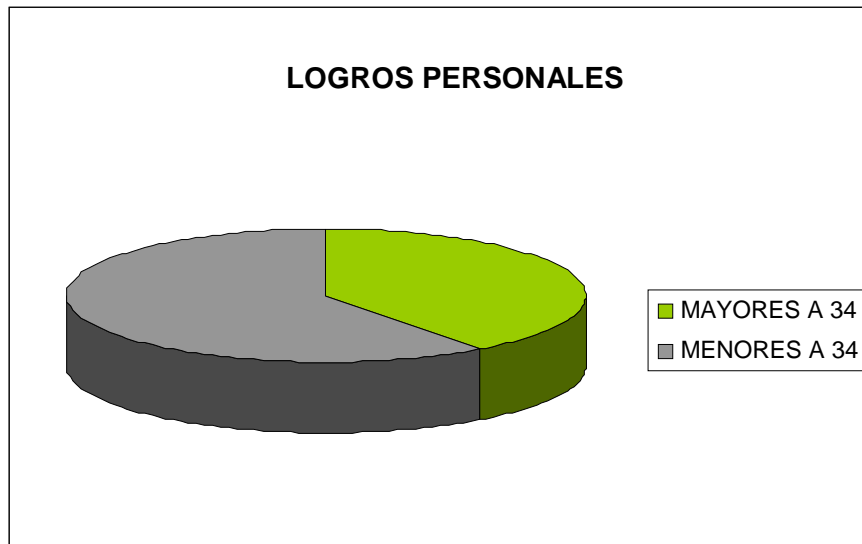


Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

Se obtuvo que en el aspecto de Despersonalización que el 99% de los participantes experimentan actitudes negativas hacia su trabajo mostrando insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y un 1% dice no tener este tipo de inconvenientes.



## GRÁFICA No. 6

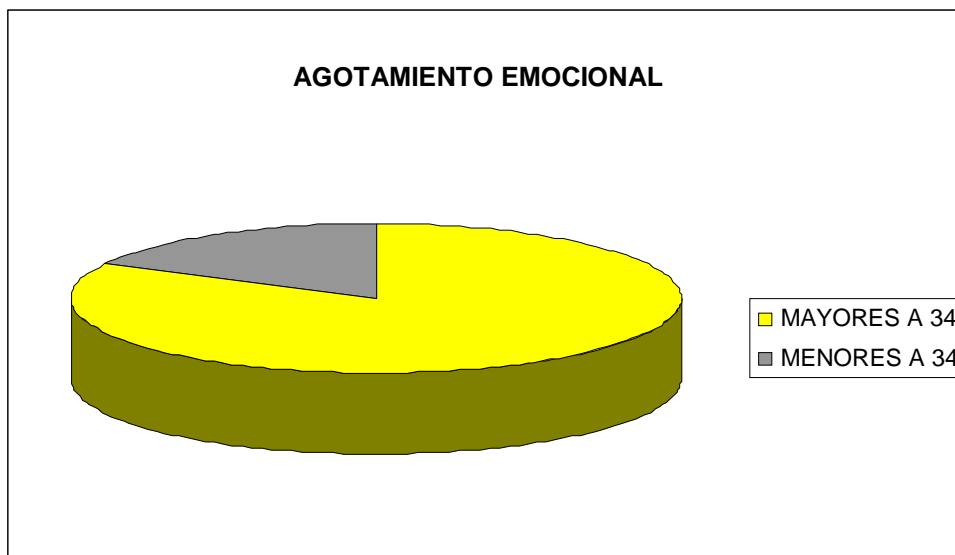


Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

Al evaluar el área de Logros Personales, se obtuvo el indicador de que los participantes opinan en un 60% haber alcanzado logros personales a consecuencia de un afrontamiento defensivo el cual evita las tareas que les provocan estrés, por otro lado el 40% de los participantes no han alcanzado sus logros personales lo cual les provoca tensión, negativismo y conflicto en sus áreas de trabajo.

## POST-TEST

### GRÁFICA No.7



Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

Al evaluar nuevamente el agotamiento emocional, se obtuvo el indicador de que los participantes alcanzaron en un 82.5% la recuperación de sus problemas afirmando sentirse emocionalmente sintiendo el deseo por asistir a sus labores con menos cansancio y malestares y un 7.5% manifestó sentirse agotados ante el desarrollo de sus actividades.

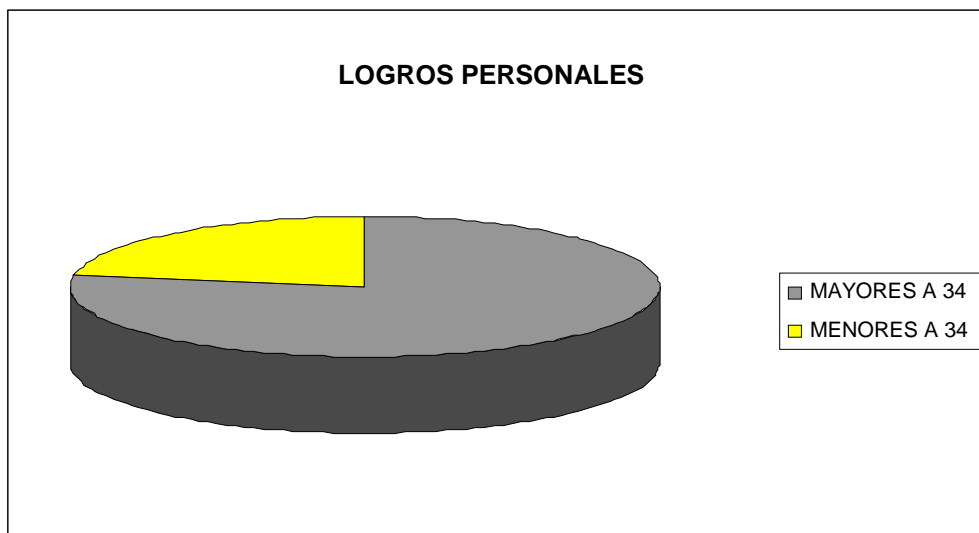
**GRÁFICA No.8**



Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

Se obtuvo que en el aspecto de Despersonalización que el 75% de los participantes lograron mejorar sus actitudes y sentimientos hacia sus compañeros de trabajo, sus jefes inmediatos y en su entorno mejoró su impaciencia hacia los clientes y su manera de percibir su entorno laboral. Por otro lado en un 25% se logra percibir aún actitudes de irritabilidad y comunicación deficiente en su área de trabajo.

**GRÁFICA No. 9**



Fuente: Datos obtenidos del Test Maslash.

Al evaluar el área de Logros Personales, se obtuvo el indicador de que los participantes en un 77.5% propició cambios en su vida personal para el logro de objetivos y metas personales tratando de evitar que el pensar en esto les provoque estrés, por otro lado el 22.5% de los participantes no han alcanzado sus logros personales lo cual les provoca tensión, negativismo y conflicto en sus áreas de trabajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

**4.1.1** El estrés laboral ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos afectando al trabajador y el ambiente laboral sino además a la propia organización empresarial.

**4.1.2** En su mayoría, la problemática descrita facilita la aparición de agentes estresantes, o propiciadores de estrés. De ello deriva la particular importancia para la gestión de recursos humanos en las organizaciones actuales de brindar especial atención a aquellos factores capaces de convertirse en agentes estresantes.

**4.1.3** El estrés trae como consecuencias físicas que hacen daño a la persona como son el envejecimiento prematuro, cambio de personalidad, etc. y esto en vez de ayudar perjudica y solo hace que se tenga un menor rendimiento en todo tipo de actividad.

**4.1.4** Es importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representa un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción.

**4.1.5** Las nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales

de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

## **4.2 Recomendaciones**

**4.2.1** Es conveniente que los mandos medios de las organizaciones se preocupen por la actividad laboral de sus subalternos para impedir que el estrés o la tensión provocada en el trabajo perjudique gravemente su salud y el buen funcionamiento de la empresa para la que trabaja.

**4.2.2** Se recomienda, la participación de las empresas y empleadores, con objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados.

**4.2.3** Se recomienda la creación e implementación de Programas para Manejo del estrés para los trabajadores de las empresas guatemaltecas.

**4.2.4** Es conveniente que las empresas evalúen constantemente las condiciones físicas del lugar de trabajo para evitar que este ambiente se convierta en el principal estresor para los empleados.

**4.2.5** Se recomienda realizar por lo menos una vez al año la aplicación de la encuesta del Clima Laboral en las empresas ya que esta encuesta será un importante indicador de cómo se sienten los empleados.

## BIBLIOGRAFÍA

Amigo, Isaac (1998): Manual de Psicología de la Salud, Madrid, Editorial Pirámide, pp165-224.

Chiavenatto, Idalberto (1992): Administración de Recursos Humanos, México, Editorial Mc Graw-Hill, pp.262-708.

González, Cabanach, R. (1998): Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad, pp.81-99.

Kompier, Michel (1994): El estrés en el Trabajo: ¿le afecta a usted?. Fundación Europea, Dublin, pp.112-164

Labrador, F. J. (1992). El estrés: Nuevas Técnicas para su control. Madrid: Temas de Hoy, pp.89-102

Lazarus y Folkman (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona, Editorial Martínez Roca, pp.198-294.

Peiró, José M. (1999): Desencadenantes del estrés laboral. Serie Recursos Humanos. Madrid: Ediciones Pirámide, pp.47-141.

Prince, Christensen (1991): Análisis y Modificación de la Conducta, Madrid España, pp.265-294

Rowshan, A. (1997): El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control. pp.70-96.

Selye, H (1976): El Estrés de la vida. Barcelona, España, ediciones ONIRO S.A. (edición revisada1). pp.64-119



## **ANEXOS**

**DESCRIPCION DE LAS ESTRATEGIAS DE ABORDAMIENTO**

| <b>ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA</b> |  |  |  |  |                                   |
|---|--|--|--|--|-----------------------------------|
| <b>FASE</b>                                 | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>ESTRATEGIAS</b>                         | <b>DESCRIPCION</b>   | <b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>  | <b>TIEMPO DE DURACION Y FECHA</b> |
| I   | Reconocer situaciones que actualmente provocan Estrés y que afectan el rendimiento laboral en ciertas etapas de la vida.               | <b>AFRONTAR ACTIVAMENTE</b>                | Consiste en adoptar las medidas necesarias para cambiar la situación estresante y aliviar sus efectos.   | <b>TECNICA DEL ABRAZO:</b> en esta sesión todos los participantes experimentarán el efecto que tiene un abrazo, se trata de que todos participen en darse un abrazo que los hará sentirse reconfortados y apoyados por su grupo de trabajo.  | 2 HORAS<br>VIERNES<br>16 /04      |
| II  | Identificar las tensiones que experimentan los participantes y enfocar su atención hacia otras actividades que le parezcan agradables. | <b>CANCELAR ACTIVIDADES EN COMPETENCIA</b> | Concete en abandonar temporalmente todas las demás actividades para centrarse en la situación que le está afectando actualmente.                                   | <b>TALLER DE REFLEXION:</b> Consiste en anotar todas las tensiones que actualmente atraviesan los participantes, se debe aclarar que esta carta no será leída por nadie más, cuando todos terminan de escribir escucharán en el fondo música instrumental, lo que les provocara momentos de relajación y tranquilidad, seguidamente deben anotar al otro lado como pueden resolver sus tensiones, lo importante acá será que todos los participantes lo realicen para liberar tensiones. | 2 HORAS<br>SABADO<br>23 /04       |
| III   | Enumerar los pasos a seguir para minimizar el estrés que provocan las situaciones estresantes.   | <b>PLANIFICAR</b>                          | Consiste en programar los pasos de cómo tratar de afrontar el estrés.  | <b>PLANIFICACION DE EVENTOS,</b> se tomará un tiempo para planificar ciertos eventos importantes a seguir:<br>1. Aprender a recompensarse a sí mismo, preparar un plato favorito en casa al final de la sesión, un cambio de look o simplemente tomarse el tiempo oportuno para descansar o ver una película. 2. Hacer algo por ayudar a otra persona: hijo, madre, amigo, compañero, anciano, etc. a la siguiente sesión se comentará.  | 2 HORAS<br>MARTES<br>27/04        |
| IV  | Practicar ejercicios de respiración que conlleven a los participantes al proceso de la relajación.                                     | <b>EJERCITAR</b>                           | Consiste en realizar una rutina de ejercicios de respiración y relajación que ayudaran a desviar la atención de los situaciones estresantes y le permitirán sentir |  | 2 HORAS<br>VIERNES<br>07/ 05      |

|  |   |                                | bienestar.   | <b>TECNICAS DE RELAJAMIENTO:</b> 1. Levantar los brazos lo más alto que pueda e inhalar el aire tomando todo el aire que se pueda almacenar en los pulmones. 2. Relajar los brazos lentamente exhalando el aire lentamente. 3. Vacíe lentamente sus pulmones. 4 Repita esta misma serie 4 veces más. 5. Respire de forma pausada inhalando por la nariz y exhalando por la boca 5 veces más. 6. Tome asiento en una postura cómoda- |                              |
|--|---|--------------------------------|--|---|------------------------------|
| <b>ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCION</b> |   |                                |  |   |                              |
| <b>FASE</b>                                | <b>OBJETIVOS</b>  | <b>ESTRATEGIAS</b>             | <b>DESCRIPCION</b>   | <b>ACTIVIDAD A DESARROLLAR</b>  |                              |
| I  | Aprender a aceptarse como una persona que necesita ayuda ante las situaciones de tensión y estrés.  | <b>ACEPTARSE</b>               | Consiste en el logro de la aceptación de la situación estresante que se está experimentando. | <b>EXPOSICION DE VIDEO:</b> Tony Meléndez, es una persona que nació sin brazos y que en la actualidad es un cantante y compositor exitoso con una empresa discográfica y que ha sobresalido a nivel internacional.  | 2 HORAS<br>MARTES<br>11 /05  |
| II   | Reconocer a través de experiencias propias el verdadero valor de la vida y a través de él ver el lado positivo de las situaciones que viven a diario. | <b>EVALUARSE POSITIVAMENTE</b> | Consiste en buscar el lado bueno de la situación   | <b>DISCUSION DE CASO:</b> consiste en analizar la historia del diálogo, el cual es un artículo en donde los participantes deben enfocarse en encontrar todo lo positivo para la organización inclusive de los hechos que aparentemente están afectando a los colaboradores de una empresa.  | 2 HORAS<br>VIERNES<br>14 /05 |

|     |   |                     |   |  |                             |
|-----|---|---------------------|---|--|-----------------------------|
| III | Identificar las situaciones en las que se desarrolla el estrés laboral de manera que se pueda centrar la atención y el interés en la prevención de las enfermedades crónicas que pueden posteriormente desarrollarse. | <b>DESAHOGARSE</b>  | Consiste en poder reconocer porque es estresante la situación y comunicar todos los sentimientos de tensión a una persona de confianza. | <b>DINAMICA DEL DIALOGO:</b> a través de esta dinámica se pretende que los participantes se desahoguen, las preguntas iniciales para todos serán: 1. ¿Cuál es el momento más feliz de mi vida? 2. ¿Cuál es el momento más triste de mi vida? 3. ¿Que tensiones atravieso actualmente?  | 2 HORAS<br>LUNES<br>17 /05  |
| IV  | Provocar momentos de en los que los participantes abandonen la tensión emocional y experimenten actividades que les provoca tranquilidad.   | <b>DISTANCIARSE</b> | Consiste en interesarse en otras actividades para distraerse de la situación estresante que le está afectando en este momento.          | <b>TECNICA DE LA FOTOGRAFIA:</b> consiste en solicitar que todos los participantes lleven en esta sesión una fotografía de uno de los momentos más agradables que hayan vivido, posteriormente se escuchará música instrumental para que los participantes se trasladen imaginariamente a esa situación vivida, luego cada uno describirá su fotografía al final deben expresar lo que experimentaron en esta actividad. | 2 HORAS<br>VIERNES<br>21/05 |

## DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ABORDAMIENTO

### I. Afrontar Activamente

El objetivo de esta fase fue reconocer situaciones de actualmente provocan Estrés y que afectan el rendimiento laboral en ciertas etapas de la vida, los participantes se expresaron con cierta ansiedad que fue observada al momento de responder algunas preguntas como: edad, años de laborar en la empresa y escolaridad, etc.

Durante el desarrollo de la actividad que consistió en adoptar las medidas necesarias para cambiar las situaciones estresantes y aliviar sus efectos, se realizó la técnica del abrazo y todos los participantes experimentaron el efecto que tiene un abrazo, todos participaron darse un abrazo que los hizo sentirse, escuchados reconfortados y apoyados por su grupo de trabajo.

Los participantes mostraron inseguridad en los temas y en la participación que se les solicitaba, sin embargo poco a poco la situación fue progresando hasta observarse que los participantes se identificaron plenamente con la actividad mostrando así confianza, aceptación agradecimiento hacia las estrategias presentadas. En el momento en que se ejemplificó algunos casos laborales para mejor comprensión de los participantes se observó alteraciones nerviosas, desgano, hipertensión y otros, pocas fueron las personas que mencionaron utilizar el eutrés debido a su ritmo de vida y personalidad y la mayoría el distrés pues su entorno es hostil por los sectores y condiciones de vida, familias desintegradas y otros porque no han logrado cumplir con las metas académicas y económicas propuestas en la vida, a lo largo de las sesiones y con el simple hecho de poder practicar ejercicios que los relajaban mostraron que las herramientas brindadas contribuyeron a un fuerte cambio en su entorno y un alivio a quienes vieron una

oportunidad no solo para mejorar su trabajo si no para su área familiar la cual sin duda contribuirá de manera positiva en el rendimiento laboral de las personas .

## **II. Cancelar actividades de competencia**

El objetivo de esta sesión fue identificar las tensiones que experimentan los participantes y enfocar su atención hacia otras actividades que le parezcan agradables.

Se realizó la dinámica de la carta para lograr que todos los participantes lograran abandonar temporalmente todas las demás actividades que estaban en su mente para centrarse en la situación que le estaba afectando actualmente. La actividad consistió en anotar todas las tensiones que atravesaban los participantes, se debió aclarar que esta carta no sería leída por nadie más, cuando todos terminaron de escribir, provocó momentos de relajación y tranquilidad, seguidamente debieron anotar al otro lado como podrían resolver sus tensiones, lo importante acá fue que todos los participantes lo realizaron y algunos de ellos escribieron con lagrimas lo cual sirvió para liberar tensiones.

Si bien es cierto la cantidad de tiempo en esta reunión fue breve se dieron indicadores en el comportamiento de los participantes sobre su interés y el deseo de ampliar sus conocimientos sobre el tema del estrés y la mejor manera para afrontar los momentos de tensión que se viven en las áreas donde se desarrollan. Las opiniones de cada grupo fueron en ambos grupos enfocadas al estrés episódico, mientras que en el estrés crónico fueron pocas las situaciones que identificaron. En esta etapa lograron identificar los peligros para su salud física y emocional a lo largo de la vida, así también reconocieron los límites a los cuales llega dicho estrés cuando no se aprende a controlar la tensión que puede provocar cualquier acontecimiento que se puede presentar, al momento en el que pudieron expresar los sentimientos y emociones provocados por la problemática individual de cada uno se observó cambios de gestos y reacciones.

### **III. Planificar**

El objetivo de esta Fase fue que los participantes enumeraran los pasos a seguir para minimizar la tensión que provocan las situaciones estresantes.

Al comienzo de esta sesión hubo intervenciones por parte de los participantes expresando los momentos de tensión en los que día a día se exponen con sus clientes, jefes inmediatos y miembros de su familia, como por ejemplo: sus hijos, dado que en tres de los casos éstos pertenecen a la etapa de la adolescencia, exponen lo difícil que es ser madre trabajadora y al mismo tiempo tener que regresar a su casa no necesariamente a descansar o relajarse sino que a realizar tareas de la casa, cocinar, limpiar, concluir con tareas escolares de sus hijos que atraviesan por una etapa difícil por no estar en períodos prolongados con sus padres.

Se pudo observar que se manejó tensión en la actividad de planificación de eventos, la cual consistió en tomarse un tiempo para planificar ciertos eventos importantes a seguir, los cuales fueron aprender a recompensarse a sí mismo, todos debieron planificar regresar a sus casas y prepararse un plato favorito en sus casas, programaron un cambio de look o simplemente tomarse el tiempo oportuno para descansar o ver una película al lado de sus hijos lo cual planificado en los próximos 3 días posteriores a la sesión, y lo último que se planificó fue hacer algo por ayudar a otra persona: hijo, madre, amigo, compañero, anciano, etc. se les indicó a todos que en la siguiente sesión se debía comentar sus resultados.

En la mayor parte del grupo se hizo notar excelentes reacciones las cuales se mostraron de manera muy relevante en el grupo y la mayoría fueron enfocadas a su estilo de vida diaria. Con respecto a la dinámica grupal realizada cada uno plasmó su sentir, enojo, ira, cólera, envidia, venganza, decepción, desmotivación e inclusive la inseguridad que ha provocado la tensión y estrés en su trabajo, por otro lado los demás participantes comentaron que les ayudó a desahogar cosas

guardadas no solo de lo vivido no solo en su actual situación sino también lo experimentado en otros trabajos y en otras circunstancias de la vida.

#### **IV. Ejercitarse**

El objetivo en esta fase fue poder practicar sin ningún problema ejercicios de respiración que llevaran a los participantes al proceso de la relajación.

Se puso en práctica una técnica de relajamiento la cual duró 5 minutos y consistió en respiraciones profundas de 4 a 5 repeticiones. Se realizaron estiramientos de los brazos hacia adelante y luego hacia arriba. Esta técnica fue utilizada también para lograr la atención de todos los participantes.

Lo más relevante en esta fase fue el logro de relaciones enfocadas al trabajo en quipo y la empatía que debe existir en esta área de trabajo, podemos decir que al inicio del programa había asesores que nunca se habían comunicado a pesar de tener más de seis meses de laborar en la misma área de trabajo, otro de los casos fue de una persona que no conocía completamente los nombres de sus compañeros, primero porque siempre que llegaba se dedicaba únicamente a trabajar y segundo porque no tenía ningún interés por conocer la vida de sus demás compañeros entonces prefería mostrar una actitud de indiferencia hacia los demás.

Podemos decir que fue la fase más enriquecida para los participantes, durante el desarrollo de ésta fase se tocó el tema de la prevención de enfermedades provocadas por el estrés y cada persona identificó la importancia que tiene el manejo del estrés y la forma en que debemos reaccionar antes los diversos factores estresantes que se nos presentan.



Con respecto a los síntomas y efectos del estrés todos los participantes expresaron tener más de alguno de ellos desde hace tiempo y estos síntomas han ido aumentando en la intensidad en que se presentan los problemas en sus vidas, de hecho algunos de los asesores expresaron tener enfermedades como gastritis, colon irritable, dolores de cabeza, lumbago, etc. todo provocado por la tensión que conllevan a las múltiples actividades que realizan a diario.

## **V. Aceptarse**

El objetivo principal en esta fase fue lograr que los participantes aprendieran a reconocer y aceptarse como personas que necesita ayuda ante las situaciones de tensión y estrés.

Se realizó la técnica de la exposición de un video de un personaje que actualmente tiene renombre por su actitud ante la vida, su nombre es Tony Meléndez, es una persona que nació sin brazos y que en la actualidad es un cantante y compositor exitoso con una empresa discográfica y que ha sobresalido a nivel internacional, es feliz y se acepta tal y como es a pesar de que en los primeros años de su vida fue muy dolorosa su aceptación y adaptación hacia los demás personas, está casado actualmente y tiene dos hijos. Es una historia muy dura pero a la vez que motivo a los participantes a abrir sus corazones, durante la presentación de este video hubo lágrimas de la mayoría de los participantes y posteriormente se dieron los comentarios en donde se expresó situaciones por las que atravesaron ya algunos de los participantes y de las cuales ha sido difícil salir.

Con esta presentación se pretendió el logro de una genuina aceptación no solo de los participantes sino de las situaciones estresantes que se están experimentando en este momento.

## **VI. Reinterpretarse positivamente**

En esta etapa se trabajó bajo el objetivo de reconocer a través de experiencias propias el verdadero valor de la vida y a través de él ver el lado positivo de las situaciones mejorar su estilo de vida.

Lo relevante en esta Fase fue la participación del jefe de área y supervisores, quienes mostraron que el estrés de ellos es más elevado debido al tipo de responsabilidades que manejan en su puesto de trabajo, adicional a esto los tiempos en que deben resolver los problemas de los clientes, los horarios de trabajo en donde se incluyen los fines de semana y el trato directo con el cliente interno y con el cliente externo.

La dinámica que se realizó fue la discusión de un caso, lo cual consistió en analizar la historia del diálogo, se realizó con la ayuda de un artículo en donde los participantes debieron enfocarse en encontrar todo lo positivo para la empresa que se presenta en el caso y lo positivo de los hechos que aparentemente afectaban a los colaboradores de esa misma empresa.

Se pudo evidenciar que la manera de pensar de los participantes fue cambiando a través de las fases lo cual fue expresado de manera abierta y sin ningún inconveniente, además fue grato como supervisores y subalternos trabajaron en equipo, analizando el caso y realizaron sus conclusiones de manera amena, anteriormente no se logró este tipo de actitudes en el grupo de participantes.

## **VII. Desahogarse**

Lo relevante en esta fase fue que los participantes lograron identificar las situaciones en las que se desarrolla el estrés laboral, y de esta manera que se pudiera centrar la atención y todo su interés en la prevención de las enfermedades crónicas que pueden dar posteriormente

El principal objetivo de esta fase consistió en poder reconocer porque es estresante la situación que vivieron y se comunicaron todos los sentimientos de tensión a una persona de su confianza, esta actividad la realizaron con su esposo, algún hermano, hijo o amigo, con mucho agrado se observó que algunos de los participantes comentaron ante todo el grupo la forma en que realizaron esta actividad en sus casas.

Se utilizó para el logro de este objetivo la dinámica del diálogo, a través de esta dinámica se pretendió que los participantes se desahogaran a través de las siguientes preguntas iniciales para todos: las cuales fueron: ¿Cuál es el momento más feliz de mi vida? 2. ¿Cuál es el momento más triste de mi vida? 3. ¿Qué tensiones atravieso actualmente?

Al finalizar la dinámica los participantes expresaron tener momentos valiosos en sus vidas y comentaron sentirse bien con la realización de estas actividades las cuales harán mejorar su estilo de vida y sus relaciones con su pareja y familias.

Se pudo evidenciar en los participantes que a través del desarrollo de las Fases la manifestación de actitudes de poca autoestima, inseguridad y desconfianza no se erradicaron ya que al transcurrir el tiempo estas fueron superándose, también se debe mencionar que el realizar dinámicas, juegos, ejercicios y otras actividades, como parte de un método participativo fue de mucha utilidad en el proceso de enseñanza aprendizaje ya que permitió a los asesores apropiarse de la información.

### **VIII. Distanciarse**

El objetivo de esta última fase fue provocar momentos de en los que los participantes abandonaran la tensión emocional y experimenten actividades que les provocaran tranquilidad.

Se utilizó la técnica de la Fotografía la cual consistió en solicitar que todos los participantes llevaran a esta reunión una fotografía de uno de los momentos más agradables que hayan vivido, posteriormente se proyectó música instrumental para que los participantes se trasladaran imaginariamente a esa situación vivida, luego cada uno describió su fotografía, fue interesante observar que cada uno de los participantes se traslado a esa situación, en su mayoría las mujeres que son madres, expresaron como hechos agradables el nacimiento de sus hijos, se observó lágrimas de emoción y alegría ante la explicación de estos acontecimientos muy importantes.

Fue relevante observar que algunos dos de los participantes coincidieron en llevar fotografías de hechos que sucedieron en su niñez, por ejemplo una de ellas llevó la fotografía de su cumpleaños número diez y manifestó emocionadamente que el hecho que le impactó fue volver a ver a su padre después de varios años de estar lejos por una separación de trabajo.

La segunda persona que hizo expresar sentimientos y recuerdos de su infancia relató que un hecho agradable fue a sus trece años cuando su papá los llevó a conocer la casa propia que es en la que actualmente viven sus dos padres y dos hermanos menores.

Por último los participantes expresaron que esta Fase los hizo regresar a la etapa de la niñez y ven importante que este proyecto se enfoque en aplicar técnicas que hacen sensibilizar sus sentimientos y experimentar sentimientos, desahogar tensiones y porque no valorar lo que actualmente tienen, además la manera en la que liberan tensiones es muy provechosa y sin ninguna complicación para poder realizarla solos en cualquier momento de sus vidas. Adicionalmente expresaron que se sintieron importantes a lo largo de este proyecto porque se les tomó en cuenta para esta actividad.

Manifestaron además este proyecto de manera positiva en el rendimiento de los empleados y también aportará en gran manera que se minimicen errores por parte de los empleados ya que su trabajo requiere de mucha concentración y requieren que estén libres de estrés y con mucha disponibilidad.

## RESÚMEN

El estrés que los empleados de Telecomunicaciones presentan afecta su rendimiento laboral, problemática que disminuyó con la implementación de estrategias para disminuir los niveles de estrés.

Esta investigación fue realizada con el objetivo de conocer más acerca del Estrés Laboral y crear estrategias que disminuyan ésta problemática en los trabajadores; siendo ésta una enfermedad que tiene consecuencias biológicas y que pueden ser graves como lo es el envejecimiento prematuro, las enfermedades crónico- degenerativas e inclusive, el cambio de personalidad en las personas; el estar expuesto a altos niveles de estrés cotidiano y no contar con estrategias para su control, desencadena alteraciones en la vida de las personas generando a corto plazo sintomatologías como cefaleas o alteraciones en la presión arterial.

Para poder detectar que los empleados del área técnica presentaban altos niveles de estrés se utilizó el Test de Satisfacción Laboral de Maslash; el cual mide tres áreas fundamentales en los trabajadores, siendo éstas: Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de realización personal, de acuerdo a los resultados obtenidos posterior a las sesiones programadas se concluyó por medio de la aplicación del re-test que las estrategias creadas e implementadas en esta investigación fueron las adecuadas para su intervención.

Es importante enfatizar la trascendencia que asume el estrés laboral a nivel sociedad, pues representa un claro indicador del grado de salud propio de cada organización, por ello se recomienda la creación e implementación de programas dirigidos al manejo del estrés de los empleados lo cual contribuirá con la salud mental de las personas aumentando así, la satisfacción laboral, la productividad en las empresas y el rendimiento laboral de los trabajadores.