

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

**"CONDICIONES LABORALES QUE INFLUYEN EN LOS
PADECIMIENTOS PSICOSOMÁTICOS DE LOS COLABORADORES
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA
GUATEMALTECA EN EL AÑO 2012"**

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

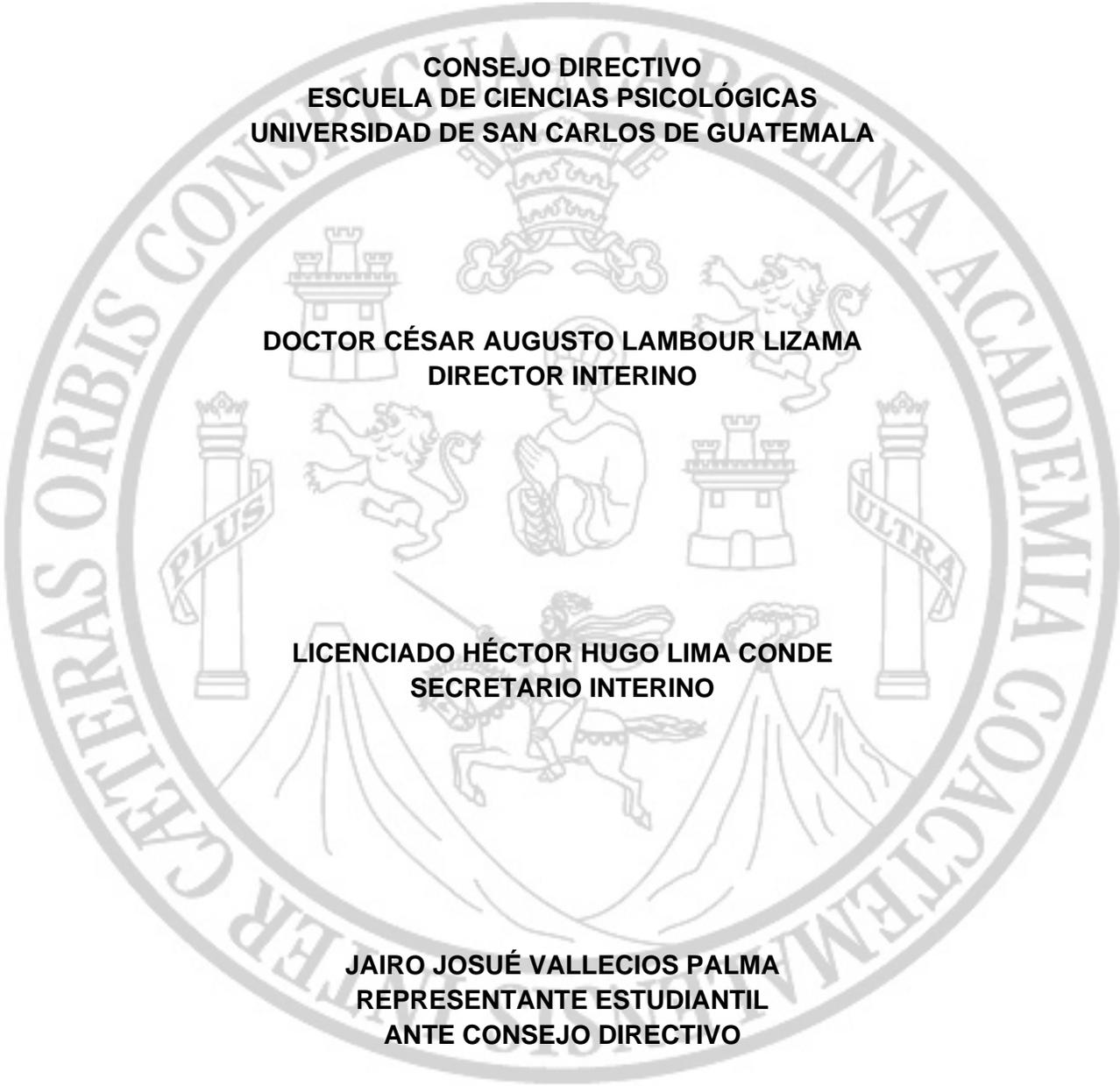
POR

**JAKELINE PAOLA GUZMÁN ORELLANA
LUCIA NATALI CUCA AGUILAR**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICAS UNIVERSITARIAS**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012



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

**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. 011-2012
DIR. 2144-2012

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-
9ª. Avenida 9-43, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación.
Proyecto Extraordinario de Graduación

12 de noviembre de 2012

Estudiantes

Jakeline Paola Guzmán Orellana
Lucía Natali Cuca Aguilar
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN DOS MIL CIENTO TREINTA Y UNO GUIÓN DOS MIL DOCE (2131-2012), que literalmente dice:

“DOS MIL CIENTO TREINTA Y UNO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: “CONDICIONES LABORALES QUE INFLUYEN EN LOS PADECIMIENTOS PSICOSOMÁTICOS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA EN EL AÑO 2012”, de la carrera de: Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

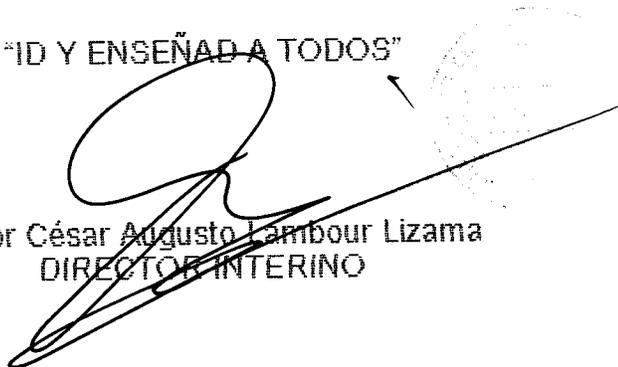
Jakeline Paola Guzmán Orellana
Lucía Natali Cuca Aguilar

CARNÉ No. 2004-16466
CARNÉ No. 2005-17484

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Marta Alicia Díaz Méndez y revisado por Licenciada Astrid Lorena Montenegro. 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 ENSEÑAR A TODOS”


Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO



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

CIEPs 1846-2012
REG: 011-2012
REG: 011-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 29 de octubre 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN titulado:

“CONDICIONES LABORALES QUE INFLUYEN EN LOS PADECIMIENTOS PSICOSOMÁTICOS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA EN EL AÑO 2012.”

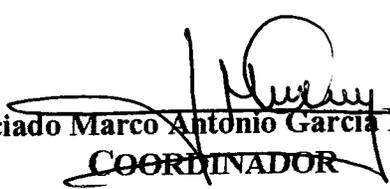
ESTUDIANTE:
Jakeline Paola Guzmán Orellana
Lucía Natali Cuca Aguilar

CARNE No.
2004-16466
2005-17484

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 26 de octubre 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 26 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



CIEPs: 1847-2012
REG: 011-2012
REG 011-2012

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel 24187510 Telefax 24167542
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

Guatemala, 29 de octubre 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas**

Licenciado García:

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

"CONDICIONES LABORALES QUE INFLUYEN EN LOS PADECIMIENTOS PSICOSOMÁTICOS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA EN EL AÑO 2012."

ESTUDIANTE:
Jakeline Paola Guzmán Orellana
Lucía Natali Cuca Aguilar

CARNÉ No.
2004-16466
2005-17484

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 25 de octubre 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias
DOCENTE REVISOR



Areliis./archivo

Guatemala, 17 de octubre de 2012

Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
CUM

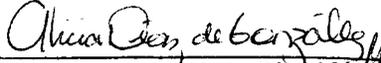
Estimado Licenciado Garcia:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “CONDICIONES LABORALES QUE INFLUYEN EN LOS PADECIMIENTOS PSICOSOMÁTICOS DE LOS COLABORADORES, DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA EN EL AÑO 2012”. realizado por los estudiantes Jorge A. Bautista Calderón Carné 200010750, Jakeline Paola Guzmán Orellana Carné 200416466 y Lucía Natali Cuca Aguilar Carné 200517484.

Esta investigación cumple con los requerimientos solicitados por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Licenciada Marta Alicia Díaz Méndez
Psicóloga
Colegiado No. 1,848
Asesor de contenido

Guatemala, Octubre 2012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEP's- "Mayra Gutierrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano C.U.M.

Licenciado García:

Deseándole éxito en todas sus labores, nos permitimos informarle que se autorizó a los estudiantes, Jorge Alberto Bautista Calderón, carné 2000-10750, Jackeline Paola Guzmán Orellana, carné 2004-16466 y Natali Lucía Cuca Aguilar carné 2005-17484, aplicar 25 cuestionarios en nuestra empresa, como parte del trabajo de investigación titulado: "Condiciones laborales que influyen en padecimientos psicosomáticos de los colaboradores del área administrativa de una empresa Guatemalteca" en el período comprendido del 27 de Agosto al 7 de Septiembre de 2012.

Aclarando que aunque nuestra empresa, apoya el aporte del estudio científico, nos reservamos el derecho de publicar cualquier dato de la misma, por lo que esperamos su comprensión al no presentarles hojas membretadas o sellos de la empresa

Sin otro particular, se suscribe atentamente,



Licenciada Marlene Ramos
50420220

PADRINOS

POR JAKELINE PAOLA GUZMÁN ORELLANDA

**MARÍA ALEJANDRA PAÍZ LEONARDO
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 11325**

POR LUCIA NATALI CUCA AGUILAR

**MARÍA ANGELA AGUILAR BLANCO
MÉDICO Y CIRUJANO
COLEGIADO 7189**

DEDICATORIA

POR JAKELINE PAOLA GUZMÁN ORELLANA

Dedico este proyecto a:

Dios por darme la vida, las energías y la sabiduría para llevar a cabo tan ardua labor, porque sin El nada hubiese sido posible, por su respaldo en cada etapa y fase del proyecto.

Mis Padres, por su entrega y amor incondicional para darme un futuro profesional, por enseñarme a ser una mujer esforzada y valiente que enfrente la vida sabiamente hasta alcanzar lo que se proponga. Porque darme el mejor de los valores, el valor de la familia. Por cada lagrima derramada que fue consolada, con palabras de amor y caricias que exhortaban a seguir adelante, por seguir creyendo en mi cuando se dificultaba creer; por cada risa que me llenaron de alegría y renovaban mi corazón para luchar.

A mis hermanos, por ser una gran motivación para mi, por lo que significa el ser ejemplo, quizá no de los mejores, pero si un ejemplo de que cuando te propones algo lo puedes lograr, que no hay obstáculos cuando vas de la mano de Dios. Por aceptarme como soy y compartir conmigo las buenas y las no tan buenas.

DEDICATORIA

POR LUCIA NATALI CUCA AGUILAR

A ti Dios con todo mi corazón, por estar allí siempre, porque la vida sin ti no tendría sentido, porque eres mi razón de ser y mi guía incondicional; por amarme tal y como soy y formarme con paciencia día a día.

A mis padres por siempre apoyarme, guiarme y cuidarme con mucho amor. Les agradezco infinitamente por confiar en mí y ayudarme a salir adelante buscando siempre el mejor camino y la excelencia. Gracias de todo corazón por todas las oportunidades que me han brindado.

A mi hermana. Gracias por tu amor sincero, carisma, alegría y sobre todo por tu apoyo incondicional.

A mi familia, abuelitos, tías, tíos, primos y primas por su amor, sus consejos, su cariño y por estar al pendiente de mí en todo momento. Porque cada uno de ustedes llena de alegría mi vida y me hace estar agradecida con Dios por elegir esta familia para mí.

A mi familia espiritual; mi iglesia por estar al pendiente, por tenerme en sus oraciones, por ser guías, apoyo y respaldo en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

POR JAKELINE PAOLA GUZMÁN ORELLANA

El mayor de los agradecimientos es a ti mi Buen Dios, por tu fidelidad y tu Inmenso amor, porque en cada uno de los días hasta llegar al día de hoy tu has sido mi fortaleza, mi refugio y mi seguridad, y en la adversidad me has mostrado que contigo Todo lo Puedo.

A mis Padres, Cony y Pablo por su esfuerzo para formar en mí una persona de bien, por ser los mejores padres que pude tener y que su ejemplo de perseverancia, lucha y esfuerzo me enseñó a alcanzar los objetivos propuestos, por su amor incondicional que a pesar de los errores siempre ha habido palabras de motivación para mí. Gracias porque por ustedes soy lo que soy.

A mis hermanos, Luis Fer, Jeni y Juan Pa, por darme animo todo el tiempo, por su ayuda y apoyo a lo largo de esta carrera, por hacerme reír y llenarme de energía con su carisma; por ser unos hermanos fabulosos. Aun con lo diferente que somos siempre somos uno para todos y todos para uno.

A un hombre ejemplar, que aunque hoy no está con nosotros, el legado y la huella de su persona está con nosotros, Mi Abuelito Paquito. Por su entrega y ayuda en cada día de estudio desde el inicio hasta el final, por sus valiosas lecciones y su gran corazón para conmigo.

A mi familia, consanguínea y espiritual por cada uno de esos detalles que en el momento preciso fueron de gran ayuda para mí, porque siempre he recibido buenas dadivas, por el apoyo y el cariño que me mantuvieron en pie.

A mis amig@s que estuvieron a mi lado en el transcurso de la carrera, por enseñarme el valor de la amistad y por su cariño sincero, por las palabras, momentos y risas que hacían de nuestros días de estudio algo especial. Especialmente a ti Luchy, porque contigo compartí esta travesía y hoy por hoy hemos alcanzado esta meta, porque somos un gran equipo.

Gracias a todos los que hicieron posible alcanzar este logro, que puedan recibir muchas bendiciones en recompensa a su contribución para conmigo.

AGRADECIMIENTOS

POR LUCIA NATALI CUCA AGUILAR

A ti mi buen Dios, porque sin ti no lo hubiera logrado, porque eres mi refugio; porque en ti esta puesta mi confianza. Gracias por tus miles de bendiciones; y porque día a día me sorprendes con tu misericordia.

A mis padres Verónica y Pablo, porque con la sabiduría de Dios me han enseñado a ser quien soy. Papi, por estar allí siempre carismático viendo el lado positivo de las cosas. Mami de todo corazón mil gracias por el amor que me das, por tus cuidados, por formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores. Este triunfo les pertenece.

A mi hermana Estercita; gracias por preocuparte por tu hermana mayor, por tu tiempo, apoyo incondicional y cariño; por esos momentos que atesoraré en mi corazón.

A mi tía Ángela, tía Lan; por tus cuidados, porque me has formado, por tu apoyo y por enseñarme con el ejemplo que la vocación es lo más importante.

A mi familia, porque han estado a mi lado apoyándome brindándome su respaldo incondicional; especialmente a mi Tía Elva y Tío Chepe, a mis primos José y Judith, a mi abuelito Chente, por consentirme, a ti tía Ilse porque para mí eres mi familia.

A mi familia espiritual; a mi iglesia Minguati por estar conmigo, apoyarme y por llevarme en sus oraciones; porque no cabe duda; son muestra del amor que Dios tiene por mí.

A mis amigos y amigas, por cada cariño y detalle que tienen día a día conmigo. Especialmente a ti Pao, porque este es un anhelo que juntas empezamos y hoy estamos cerrando con broche de oro. Yorch, porque en estos meses nuestra amistad se afianzo mucho más.

A Alicia, nuestra asesora, porque sin ningún interés nos ayudó y gracias a su apoyo estamos alcanzando esta meta.

Gracias a todos aquellos que por nombre saben que ayudaron a que este gran esfuerzo se volviera realidad.

ÍNDICE

RESUMEN	1
CAPITULO I	
INTRODUCCION	2
PROLOGO	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
OBJETIVOS	7
MARCO TEORICO	8
CAPITULO II	
TECNICAS E INSTRUMENTOS	18
TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS	20
CAPITULO III	
PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	21
OBSERVACION INSTITUCIONAL	43
INFRAESTRUCTURA DEL LUGAR DEL MUESTREO	45
DESCRIPCION DEL PERSONAL Y POLITICAS ADMINISTRATIVAS	46
ANALISIS	47
CAPITULO IV	
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
BILBIOGRAFIA	52
ANEXOS	
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	53
PROGRAMACION DEL PROYECTO	55
CUESTIONARIO PARA APLICACIÓN	56

RESUMEN

La salud mental se ve interrelacionada con factores económicos y sociales, en estos factores se puede mencionar el trabajo.

Existe una interacción entre los factores biológicos, sociales, económicos, políticos y ambientales con la salud; pese a todas las interacciones, el individuo tiene dificultad para notar como ello se refleja en la salud, ya sea provocando influencias adversas para sí mismo.

La psicología del trabajo se centra en el estudio de la conducta del colaborador. Esta conducta dependerá de las condiciones de trabajo, que se refiere al conjunto de los factores que determinan la conducta del colaborador. Estos factores están constituidos por las exigencias que le son impuestas al colaborador. Las condiciones de trabajo entonces influyen directamente a la conducta del colaborador, las condiciones de trabajo se refieren a las condiciones del puesto.

Numerosos padecimientos somáticos tienen su origen en la psique, en la actualidad las demandas del ambiente laboral son altas, la sobrecarga emocional rebasa los límites de lo manejable, lo que causa afecciones psicósomáticas.

El trastorno del estrés puede ser generado por aspectos emocionales o espirituales así mismo por demandas de carácter social y amenazas del contexto del colaborador que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

El desencadenamiento de múltiples síntomas físicos recurrentes e "inexplicables" que interfieren en la vida social y laboral es lo se denomina somatización. Los padecimientos asociados al mal manejo del estrés pueden tener consecuencias graves.

CAPITULO I

INTRODUCCION

Los síntomas físicos suelen indicadores que algo en salud está necesitando cuidado. Psicosomático es todo aquel proceso psíquico que tiene influencia en lo somático. En el aspecto psicosomático a medida que las emociones, el estrés o los sentimientos negativos son más intensos, más fuertes o más impactantes, también lo son esas respuestas emocionales o cognitivas.

Cuando la relación mente cuerpo ve alterada su armonía, debido a emociones desfavorables, sentimientos negativos, modificaciones del ciclo vital, baja autoestima, alteraciones funcionales o situaciones de alto impacto emocional generadoras de estrés, inevitablemente se produce un impacto a la salud, que puede traducirse en quebrantos de salud y afecciones psicosomáticas.

Detrás de todo síntoma físico hay de fondo sentimientos, temores, pensamientos, y reacciones emocionales. Los padecimientos psicosomáticos pueden ser de muy diversos tipos, desde los más comunes como un dolor de cabeza hasta enfermedades gastrointestinales severas.

Existe un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que inciden en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental.

Las condiciones laborales tienen una alta influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro y perturbaciones cognitivas y el rendimiento de los colaboradores.

PRÓLOGO

La presente investigación fue elaborada para identificar las condiciones laborales que influyen en los padecimientos psicosomáticos de los colaboradores, del área administrativa, de una institución bancaria guatemalteca en el año 2012, identificando las condiciones más comunes que sobrecargan el aspecto psicológico del trabajador. Las condiciones labores han sido observadas en la institución bancaria como en la propia experiencia al desenvolverse en un ambiente de desempeño laboral.

Se analizaron a 25 colaboradores procedentes de la Ciudad de Guatemala, hombres y mujeres de un rango de edad de 20 a 60 años, solteros y casados, graduados como mínimo a nivel medio, todos trabajadores de la entidad bancaria y pertenecientes al área administrativa, con un horario diario de 8 horas, que estén laborando para esta entidad en un período de tiempo no inferior a 6 meses, esta temporalidad con la finalidad de que hayan sido expuestos a alguna situación estresante/preocupante y que tal situación haya podido provocar o desencadenar una posible reacción psicosomática al afectado, así permita conocer los panoramas de las enfermedades psicosomáticas dentro del departamento y determinar las más frecuentes.

Se observó que los colaboradores tienen varios roles que influyen para reforzar en sí mismos, una carga emocional, la cual, incide en el mantenimiento del estrés, estos roles giran principalmente, en su círculo familiar como laboral.

Se denoto una tendencia muy marcada al indicar que uno de los factores que más les provoca tensión, es “la rutina de su trabajo”, ya que según su concepción, el ciclo de estrés permanece al realizar las mismas tareas bajo presión, sin ningún tipo de sensación de meta alcanzada, lo cual supone una interminable lucha por alcanzar algo que pudiera ser imposible ante la percepción de los colaboradores.

En otro aspecto se determina que el padecimiento más frecuentemente manifestado, está asociado al dolor de cuello y al dolor de espalda, el cual puede relacionarse con el tiempo que se mantienen sentados generando estrés. El siguiente padecimiento más mencionado es el dolor de cabeza, que aunque no afecte frecuentemente es uno de los padecimientos que la mayoría de los colaboradores refirió que lo ha tenido en momentos de tensión.

A pesar de que el estrés es un estado psicológico y físico mantenido, el grupo que formó parte de esta investigación, en su mayoría considera que su estado de salud en general es bueno, y que en caso llegara a padecer de alguna enfermedad no lo asociarían al estrés, ya que consideran tenerlo a un nivel moderado, indicando también que sólo el 8% del grupo había recibido alguna capacitación sobre generalidades del estrés. Lo cual demuestra la falta de conocimiento en materia de lo psicosomático en la población de estudio.

En relación a las variables externas, en su mayoría, el grupo considera que carece de una rutina de actividades físicas adecuadas.

Desde el punto de vista social, es importante que la institución imparta talleres grupales sobre inteligencia emocional enfocados principalmente a situaciones a enfrentar en el trabajo, ya que la población demostró claramente su alta vulnerabilidad a desequilibrar su armonía personal al no saber enfrentar adecuadamente sus diferentes esferas.

Desde el punto de vista científico, sea hace necesario llevar a cabo este estudio que permitan puntualizar aspectos que interfieren en el desempeño y ámbito laboral; por lo que se proponen algunas medidas estratégicas para mejorar la calidad de vida del colaborador.

Este proyecto investigativo contribuye a la Escuela de Ciencias Psicológicas, pues en la actualidad se carecen de estudios sobre las condiciones laborales y su incidencia en padecimientos psicosomáticos, con propuestas para promoción de condiciones laborales óptimas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la realidad guatemalteca se vive bajo estrés, la presión y tensión de la inseguridad y la paranoia por tantos hechos violentos que acontecen a nuestro alrededor; que el tiempo que estipula el individuo para ser consciente de su realidad es poco; se vive cíclicamente, la sociedad entera está envuelta de eventos, familiares, políticos y sociales, que interfieren a que se encuentre la forma de mantener un equilibrio psíquico y por tanto, somático.

Abraham Maslow, se refiere a la importancia que le da el sujeto, a la satisfacción de varios tipos de necesidades por suplir, en esferas como el trabajo, iniciando por las necesidades superficiales y teniendo como auge, la necesidad de la plenitud, o en sus términos, de la auto-realización. Toda realización humana, va de la mano con la salud, y para este caso en particular, consideramos que la base primordial está en la salud mental. La salud mental ha sido definida como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, contando con la capacidad de afrontar las tensiones de la vida cotidiana y desenvolverse de forma productiva.

La psicología del trabajo, se ocupa de la actividad laboral de las personas. Para el psicólogo, en el ámbito del trabajo, su objeto central de análisis será la conducta del colaborador. Esta conducta depende de condiciones –Condiciones de trabajo-, que son el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador. Existe una alta probabilidad que entre las variables que componen el entorno laboral y las intrínsecas del trabajador, interrelacionen y provoquen ciertas condiciones que provoquen una carga emotiva y cognitiva que puede desequilibrar la salud de sujeto, provocando el estrés de origen laboral que tiene un impacto directo en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Se plantea claramente que el estrés de origen ocupacional puede tener como repercusiones en la salud.

La población a evaluar, son personas procedentes de la Ciudad de Guatemala, hombres y mujeres de un rango de edad de 20 a 60 años, solteros y casados, graduados como mínimo a nivel medio, todos trabajadores de una entidad bancaria de iniciativa privada y pertenecientes al área administrativa, con un horario diario de 8 horas, que estén laborando para dicha entidad en un período de tiempo no inferior a 6 meses, eligiendo esta cantidad mínima de tiempo con la finalidad de que cada uno haya tenido la oportunidad de entrar en contacto con alguna situación estresante/preocupante y que tal situación haya podido provocar o desencadenar una posible reacción psicósomática al afectado, así permita conocer los panoramas de las enfermedades psicósomáticas dentro del departamento y determinar las más frecuentes.

El tipo de muestra será probabilística, utilizando la investigación cualitativa, con la finalidad de que cada grupo de la población tenga la misma posibilidad de ser elegido para la investigación. La muestra que se a realizar, seleccionará sujetos típicos con la esperanza que sean representativos y funcionales para el problema a tratar; tomando en cuenta variables cualitativas y cuantitativas que se puedan obtener de los mismos.

Muchas afecciones somáticas tienen una raíz en la psique, hoy por hoy las exigencias del ambiente laboral son altas, la sobrecarga emocional sobrepasa los límites de lo manejable por las personas, todo ello se manifiesta en afecciones psicósomáticas. Cuando el cuerpo experimenta esa sobrecarga busca la homeostasis, y la manera en la que puede liberar esa carga es manifestándose a través de afecciones en el mismo. La importancia de este estudio es establecer una aproximación a aquellas condiciones laborales que influyen en padecimientos psicósomáticos en los trabajadores, todas esas condiciones que afectan directamente desequilibrando el bienestar del trabajador. Ya que según las estadísticas el 50 % de los trabajadores en los países industrializados consideran que su trabajo como “mentalmente demandante”.

OBJETIVOS

GENERAL

Identificar las condiciones más comunes que sobrecargan el aspecto psicológico del trabajador.

ESPECÍFICOS

Determinar los padecimientos psicosomáticos más frecuentes de los trabajadores.

Identificar las áreas afectadas adicionales al área laboral.

Establecer si existe conciencia que las condiciones laborales afectan fisiológicamente al individuo.

MARCO TEÓRICO

En la actualidad se vive en una cultura en la que todo es “rápido”, mucho se sabe sobre los restaurantes de comida rápida, auto servicios, entregas a domicilio, etc. Todo ello para vivir rápido, la demanda de tiempo en todo lo que se hace es de alto nivel, y casi nunca hay tiempo para hacer todo lo que se ha estipulado pese a que se maneja el concepto de que todo sea puntual.

Muchos son los factores que influyen en el entorno, y con tan poco tiempo, es mínimo el tiempo que se toma el individuo para percatarse de su realidad, se vive de manera rutinaria, las personas están rodeadas de eventos familiares, políticos y sociales, todo ello interfiere para que se pueda percibir que algo no anda bien en sí mismos, se dificulta encontrar la forma de mantener un estado de equilibrio psíquico y por tanto, somático.

Se debe tener presente la importancia de satisfacer las necesidades, desde las necesidades básicas, el trabajo y el cumplir las metas y objetivos personales. Abraham Maslow, menciona la “satisfacción de varios tipos de necesidades por suplir, iniciando por las necesidades superficiales y teniendo como auge, la necesidad de la plenitud, o en sus términos, de la auto-realización”¹.

Para obtener la auto-realización, hay una serie de requisitos y/o características que debe de llenar el sujeto para completar este ciclo de evolución emocional, ya que una es precedente a otra, sin embargo tiene un inicio.

Toda realización humana, va de la mano con la salud, y para este caso en particular, se considera que la base primordial está en la salud mental. La salud mental es un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, manifiesta la capacidad de afrontar las tensiones de la vida cotidiana y desenvolverse de forma productiva. “La salud no es solamente la ausencia de enfermedades sino el producto de un complejo proceso de donde interactúan factores biológicos, sociales, económicos, políticos y ambientales que

¹ <http://books.google.com.gt/> Maslow, Abraham (1954): motivación y personalidad. Barcelona: Sagitario. 07/27/2012

permiten el desarrollo pleno de las potencialidades y capacidades humanas entendiendo al hombre como ser individual y social”².

No se puede dejar de mencionar, la interacción que tienen los factores biológicos, sociales, económicos, políticos y ambientales con la salud, aún así, el individuo no se percata de esta interacción y como ello se refleja en su salud, ya sea provocando influencias adversas para sí mismo, o desentenderse de buscar elementos que favorezcan en mantenerse óptimamente en su mente y cuerpo.

La salud mental se ve interrelacionada con factores, económicos y sociales, en estos factores se puede mencionar el trabajo. Cada individuo se dedica a una tarea o labor para asegurar la subsistencia, obtener una remuneración económica, y favorecer el desarrollo del individuo.

“El trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo del autoestima, superación personal y felicidad para los colaboradores. Pero de la misma manera, cuando el trabajo se realiza en condiciones psicológicas no favorables, asume características de gran compromiso, malestar, enfermedad y rápido deterioro para la integridad física y mental de los colaboradores”³.

El trabajo contribuye a la realización personal, nos hace sentirnos seguros trae la seguridad de poder suplir las necesidades básicas y las de las familias; contribuye a la estabilidad emocional ya que se aprende a relacionarse, llena de satisfacciones por medio de los logros, desarrolla potenciales, hace sentirse capaz de lograr metas y de superarse. El trabajo entonces tiene la capacidad de afectar a la salud mental del colaborador tanto positiva como negativamente, todo como resultado de ciertas condiciones: condiciones laborales y condiciones psicológicas.

Científicos multidisciplinarios, han enfocado sus esfuerzos al estudiar las variables que son influidas por y al sujeto. La psicología del trabajo es una rama

² <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/Ajayu/v1n1/v1n1a01.pdf> 07/27/2012

³ http://www.medspain.com/n5_jun99/psicologia.html 07/27/2012

que se ha dedicado a este fin, involucrándose en una esfera primordial de la economía actual.

“La psicología del trabajo, se ocupa de la actividad laboral de las personas, consideradas colaboradores, que ejecutan tareas y roles que se derivan de los procesos de trabajo que ocurre fundamentalmente en contextos organizacionales. Temas importantes y que corresponden a esta rama de la psicología del trabajo son, entre otros, las tareas, el ambiente laboral, la ejecución, el esfuerzo, la fatiga, el diseño de tareas, las actitudes hacia el trabajo, la motivación y la satisfacción laboral”⁴. Para el enfoque de este estudio interesa que la psicología del trabajo estudia la actividad laboral, las tareas, el ambiente laboral y el esfuerzo que tienen relación directa con el colaborador.

Para la psicología del trabajo el objeto central de análisis es la conducta del colaborador. Esta conducta dependerá de las condiciones de trabajo. “Las condiciones de trabajo se designan al conjunto de los factores que determinan la conducta del colaborador. Estos factores están constituidos, en primer lugar por las exigencias que le son impuestas al colaborador: un objetivo con criterios fijos de evaluación, unas condiciones de ejecución. Tarea del operador se le llama al conjunto de las exigencias que deberá satisfacer su conducta”⁵. Las condiciones de trabajo entonces influyen directamente a la conducta del colaborador, las condiciones de trabajo se refieren a las condiciones del puesto.

En estas condiciones cabe mencionar el ambiente físico; “espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.”⁶ Fundamental en el desempeño de los colaboradores es que cuenten con las condiciones adecuadas para poder llevar a cabo su labor e influye en gran manera la condición física, el espacio físico para poder manejarse en la empresa, la contaminación visual y auditiva que recargan el ambiente laboral, así también la

⁴ Salanova, M. (1993): La psicología del trabajo memoria docente. Castellón, Universitat Jaume I.

⁵ J. Leplat y X. Cuny. Pablo, Psicología del trabajo, enfoques y técnicas. De rio editor. 1977 pp.192

⁶ <http://issuu.com/dr.p pach/docs/climaorganizacional/12.07/27/2012>

iluminación y la ventilación que deben ser adecuadas para procesos psíquicos efectivos.

Las condiciones estructurales, “tamaño de la organización, la estructura formal, estilo de dirección, etc.”⁷ Inciden también la dimensión de la empresa, su misión y visión, la amplitud que esta tenga en el mercado, la actividad a la cual esta se dedica. El estilo de liderazgo y administración del recurso humano son vitales en el clima laboral y la eficacia de la empresa.

Influye también el ambiente social, “compañerismo, conflictos entre persona o entre departamentos, comunicaciones, etc.”⁸ Las relaciones interpersonales también son parte de las condiciones laborales, promueven un ambiente agradable o un ambiente tenso para desenvolverse en la empresa.

En las condiciones laborales también se debe mencionar las condiciones personales, “actitudes, motivaciones, expectativas, etc.”⁹ “La conducta depende también de las características del Operador Humano (físicas, de personalidad, nivel intelectual y de conocimientos, formación anterior, etc.)”¹⁰. Inciden en la conducta del colaborador la singularidad de su persona, su nivel académico y empírico, las motivaciones y situaciones personales, estado emocional y subjetivo.

Hay condiciones propias del comportamiento organizacional, “la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, stress, etc.”¹¹ “La conducta del operador, en respuesta a las exigencias y había cuenta de las características de este operador, trae para el ciertas consecuencias (carga, carga de trabajo, fatiga, satisfacción, etc.), que modificando sus propias características, pueden recaer sobre su conducta”¹².

Estas condiciones se manifestaran particularmente ya que son parte de la personalidad de la empresa, las métricas de la productividad, el intercambio de

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

¹⁰ J. Leplat y X. Cuny. Psicología del Trabajo, enfoques y técnicas. Pablo de Rio Editor. 1977 pp.192

¹¹ <http://issuu.com/dr.ppach/docs/climaorganizacional/12.07/27/2012>

¹² J. Leplat y X. Cuny. Psicología del Trabajo, enfoques y técnicas. Pablo de Rio Editor. 1977 pp.192

personal de departamento en departamento, la motivación y el interés porque el colaborador se sienta satisfecho, la demanda del puesto y el manejo de la presión.

Es de importancia incluir un apartado referente a las condiciones fisiológicas, es decir que entre las condiciones de trabajo se debe tomar en cuenta el estado de salud física del colaborador, padecimiento de enfermedades crónicas, problemas circulatorios, problemas respiratorios, tendencia hereditaria a ciertas enfermedades.

Todo lo anterior podríamos incluirlo en un término muy completo y complejo llamado Ergonomía; esta se define como “la relación entre el hombre y su trabajo, su equipamiento y su ambiente y, en particular, la aplicación de los conocimientos anatómicos, fisiológicos y psicológicos a los problemas de engendrados por esta relación”¹³. Este término infiere entre todas las condiciones de trabajo y cómo cada uno de ellas se interrelaciona con las demás.

Una condición de alta influencia sería las jornadas de trabajo, en sus diferentes horarios; “La jornada de trabajo se divide en tiempo de trabajo necesario y tiempo de trabajo adicional”¹⁴. Cuando la jornada de trabajo es impuesta y se desequilibra sobre cargando al colaborador, es relativo que sus efectos saldrán pronto a la luz. “el obrero necesita cierto tiempo para el sueño, el descanso, la comida y la satisfacción de otras necesidades físicas indispensables”¹⁵. Tomando en cuenta el factor humano, el personal de toda empresa es merecedor de un trato digno, y que su trabajo sea humanizado. Fisiológicamente todos poseen las tan conocidas necesidades básicas que han de ser suplidas para dar lugar a la homeostasis y el equilibrio de la salud física.

El colaborador no se limita a ejecutar una tarea sino que, como compañero, influye en las condiciones del trabajo de los demás y capta el efecto de otros hacia

¹³ <http://books.google.com.gt/> Llanea Álvarez, F. Javier. “Ergonomía Y Psicosociología Aplicada, Manual Para La Formación Del Especialista”. España 2009. 13ª Edición. Editorial Lex Nova. 555 pp.07/31/2012

¹⁴ <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/k/jornada.htm> 07/31/2012

¹⁵ *Ibíd.*

sí mismo. Por lo que se podría inferir que todo trabajo humano está subordinado a determinadas condiciones previas e indispensable de tipo objetivo y personal.

Una de las principales influencias que el colaborador percibe en relación a otras personas es la de su líder de grupo o jefe, quien generalmente tiene como función, coordinar y delegar responsabilidades a través de la autoridad inferida, el estilo de liderazgo que se ejerza en la organización se reflejará en el actuar cotidiano de sus colaboradores, regirá también su forma de actuar y de percibir las acciones que se tomen dentro de la misma.

“No existe una definición universal sobre el liderazgo; se menciona que líder es aquel que tiene seguidores pero ha de tenerse en mente que no todos líderes son necesariamente positivos sino que un líder puede ser seguido por temor que ejerce sobre sus colaboradores”¹⁶.

Líder es cualquier persona que sabe enfrentar los retos de su trabajo y de su vida con base en los valores humanos y con la posibilidad de encontrar siempre un balance. Un líder puede entonces caracterizarse por tener valentía, coraje y eficiencia al enfrentar los retos de la vida personal y laboral, y que tiene la audacia para encontrar el balance ante toda situación.

Se espera de los jefes, que tengan el criterio de llevar al equipo de trabajo a lograr las metas y objetivos que para el grupo se han establecido, y esto se da, cuando el jefe tiene las competencias para sobrellevar los obstáculos de una forma estratégica, sin embargo, cuando se da lo opuesto y el jefe carece de las habilidades mínimas de liderazgo, es un foco de conflicto seguro, ya que generalmente esto se traduce en dos elementos frecuentemente impuestos:

Demandas: presiones explícitas o implícitas del medio social para actuar de cierto modo y mostrar actitudes consideradas adecuadas. Implica acomodarse a convenciones sociales que cumplen con el objetivo de ser respetado, amado,

¹⁶ Zepeda Herrera. Fernando. “Psicología Organizacional”. México 1999. Editorial Pearson. 368 pp.

admirado, etc. Estas demandas ambientales pueden entrar en conflicto con nuestras metas y creencias, generando tensión psicológica.

Limitaciones: las limitaciones establecen lo que las personas no deberían hacer y están acompañadas de castigo si son traspasadas. Las limitaciones más complejas son aquellas que facilitan o interfieren el proceso de manejo de estrés. Así, si se maneja el estrés de un modo que afecta los límites puestos por un grupo, es posible ser censurado.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye, quién definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo que pueda amenazar la integridad del individuo. La respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

El trastorno del estrés puede ser generado no sólo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

“Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno que se adapta a los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva”.¹⁷

Existe un modelo propuesto por Robert Karasek y Töres Theorell (1996) es uno de los más usados en las investigaciones sobre estrés laboral. Este modelo

¹⁷ Peiró, J. M., Salvador, A. Desencadenantes del Estrés Laboral, España(1992) Editorial UDEMA S. A.

propone que el tipo de relación que se puede establecer entre las altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a dichas demandas genera tensión emocional en el trabajador, que finalmente repercute en su salud. De este modo, los componentes principales de las condiciones de trabajo que afectan la salud son, por un lado, las demandas o exigencias del trabajo y, por otro, el control que se tiene para responder a dichas demandas.

En este modelo se entiende por demanda la carga cuantitativa y cualitativa del trabajo, es decir, el nivel de actividad o alerta mental que requiere el trabajador para realizar la tarea. Adicionalmente, se plantea que si a ciertas cantidades de trabajo o cierto nivel de dificultad de la tarea se le agrega presión de tiempo, se considera que la carga mental también se incrementa.

El otro componente del modelo es el control, el cual indica el nivel de autonomía con que cuenta el trabajador para dar respuesta a las demandas o exigencias de su trabajo. Control es la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones sobre el trabajo y sobre cómo solucionar los retos que éste le presenta; incluye también el uso de las habilidades del trabajador que éste puede aplicar en el desarrollo del trabajo.

De acuerdo con los autores Karasek y Theorell, la productividad de una persona está basada en la posibilidad de decisión (control) en el proceso de aprendizaje que se presenta con las exigencias del trabajo. En otras palabras, cuando un trabajo pone cargas o demandas específicas a la persona, existe una condición de desafío y oportunidad de aprendizaje, de modo que, en la medida en que el trabajador tenga la oportunidad de aprender y de usar sus habilidades para resolver el desafío, percibirá mayor control para dar respuesta a las demandas.

“Por el contrario, si una persona tiene un trabajo que implica altas exigencias o demandas pero baja oportunidad para usar sus habilidades o para tomar decisiones a fin de dar respuesta a las exigencias del trabajo, se encontrará en una situación de altas demandas y bajo control, la cual genera tensión

emocional, debido al desbalance percibido, y se encontrará en un alto riesgo para su salud (Karasek y Theorell, 1996).”¹⁸

“El Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI) propuesto por Johannes Siegrist en 1996, se basa en la importancia que tiene en la vida de las personas el rol laboral. El trabajo brinda oportunidades de aportar y ejecutar, así como oportunidades para ser reconocido, estimado y pertenecer a un grupo social significativo, estableciendo un vínculo entre funciones autorreguladoras autoestima y autoeficacia y la estructura social. De este modo, el trabajo provee un escenario de intercambio donde el trabajador responde a una serie de demandas u obligaciones y a cambio obtiene una retribución. El esfuerzo realizado en el trabajo es parte de una estructura de intercambio social, que es recompensado en dinero, estima y estatus laboral. El elemento crucial dentro de este intercambio es el carácter de reciprocidad que debe existir entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida. El modelo establece que la ausencia de reciprocidad entre los costos y las ganancias de la relación laboral genera un estado de preocupación o ansiedad que favorece la activación autonómica asociada a reacciones de tensión”.¹⁹

Ahora bien, según los estudios de Ruiz y Cano (1992), indican que existen ciertas afecciones físicas que pudieran darse a raíz del estrés prolongado, y que pudieran ser reforzados por estresores que generalmente se asocian a una vida emocionalmente conflictiva, ya que adicionalmente de la carga psicológica existe una carga electroquímica que inevitablemente tiene repercusiones físicas negativas, a lo cual se conoce como somatización, la cual en el contexto laboral, es muy probable que sea una consecuencia de factores contextuales desequilibrados.

La somatización es el desencadenamiento de múltiples síntomas físicos recurrentes e "inexplicables" (dolor de cabeza y abdomen, vómito u otros) que

¹⁸ Marulanda Ruiz Isabel Cristina, Estrés laboral silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida Bogotá: CESO , Ediciones Uniandes, 2007. 122 pp.

¹⁹ Ibid

interfieren en la vida social y laboral. Las personas manifiestan dolores gastrointestinales, respiratorios, sexuales y neurológicos, juntos y sin causa aparente; no hay agentes infecciosos ni un cuadro definido de enfermedad.

Los problemas pueden ser más serios si están asociados al mal manejo del estrés; pues en estos casos suelen encontrarse lesiones reales como úlceras en estómago e intestino, taquicardia, molestias similares a las de un infarto, así como hipertensión arterial, respiración rápida y profunda, sensación de asfixia o ataques de asma, o bien, en forma de síntomas y síndromes de tipo, gastrointestinales, pseudoneurológicos, dolorosos, cardiopulmonares, alergias extrañas, síndrome de fatiga crónica, síndrome articulación, sensibilidad medicamentosa múltiple, entre otras. Se define que las patologías derivadas del estrés “son aquellas en las que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad”.²⁰

²⁰ Ruiz Sánchez, Juan José y Cano Sánchez, Justo José, Manual de Psicoterapia Cognitiva, España, 2000, R&C Editores, 437pp

CAPITULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Con la finalidad de situar el problema de investigación dentro de un conjunto de conocimientos que permitirá orientar la búsqueda y obtener la conceptualización adecuada de datos y hechos significativos para descubrir las relaciones del problema con el motivo de investigación, se realizará una investigación cualitativa, ya que para alcanzar el objetivo de estudio es importante contar con información en la que se puedan observar aspectos subjetivos, percepciones y emociones de los trabajadores. Esto permite conocer ideas, actitudes y experiencias de los participantes; siendo el objetivo principal la comprensión de la realidad a la que se expone la muestra seleccionada.

La muestra será de tipo probabilística aleatoria simple ya que todos los individuos tendrán la misma oportunidad de ser elegidos para formar parte de la muestra asegurándonos la representatividad de la muestra extraída. La investigación analizará el desarrollo de padecimientos psicosomáticos influenciados por las condiciones laborales a los que los trabajadores están sometidos en el ambiente laboral al que pertenecen. Esta investigación se desarrollará en una institución bancaria guatemalteca, exclusivamente con colaboradores del área administrativa que comprenden en edades de los 19 a los 50 años, mujeres y hombres.

Las fases del trabajo de campo se dividen de la siguiente manera:

Fase I. Se acudirá a la Jefatura de Recursos Humanos de la institución bancaria para obtener el permiso y poder realizar el trabajo de campo de la investigación, se conversará con la Jefa del Departamento quien es la responsable de autorizar dichas gestiones; aprobando así la colaboración y ejecución del proyecto con los investigadores.

Fase II. En esta etapa se realizará una observación institucional estructurada, para conocer las instalaciones del banco y así tener visión del ambiente y las condiciones estructurales bajo las cuales los colaboradores desarrollan sus actividades diarias.

Fase III. En esta fase se realizará un estudio de periodos de tiempo disponibles por parte de los colaboradores con la finalidad de planificar y determinar el día y horario adecuado para aplicar el cuestionario a los colaboradores, para esto se contará con el apoyo de la Jefa del Departamento.

Fase IV. Se aplicará el cuestionario respectivo para la investigación con cada uno de los participantes seleccionados, dicha aplicación tendrá una duración aproximada de 20 a 25 minutos; esto con la finalidad de obtener datos cuantitativos.

Fase V. Se realizará la selección aleatoria de la muestra, a la cual se le realizará una entrevista, con la finalidad de obtener datos cualitativos; esta entrevista tendrá una duración aproximada de 15 a 20 minutos.

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS

OBSERVACIÓN DIRECTA

Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. La observación se realizará a los empleados a los trabajadores del área administrativa de la institución bancaria guatemalteca con la finalidad de conocer brevemente el ambiente laboral y las condiciones laborales; así como el desenvolvimiento de las actividades diarias de los trabajadores.

CUESTIONARIO

Consta en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se realizará con los trabajadores con el objetivo de recopilar información que contribuya al proceso de análisis y determinar a través de ello la relación de las condiciones laborales y el desarrollo de padecimientos psicosomáticos en los trabajadores. La estructura del cuestionario consta de 8 apartados con preguntas cerradas, que permitirá la obtención de resultados que darán base y validez a la investigación en mención.

El cuestionario se realiza en un tiempo estimado de 20 a 25 minutos y mide los 3 aspectos principales de estudio; que son: cansancio o agotamiento emocional en donde se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La despersonalización, que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento; y realización personal que evalúa los sentimientos de auto-eficiencia y realización personal en el trabajo.

ENTREVISTA

La entrevista se define como la conversación de dos o más personas para tratar un asunto, esta utiliza la comunicación verbal para recoger información en relación a una determinada finalidad. Esta trata de comprender y obtener la perspectiva real del entrevistado.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La investigación titulada “Condiciones laborales que influyen en padecimientos psicosomáticos de los colaboradores del área administrativa de una entidad bancaria guatemalteca”; consistió en la realización de un cuestionario dividido en las siguientes series: información general, trabajo, actividades, finanzas, estudios, manifestaciones orgánicas, sistemas nervioso y endocrino ambas en una sección y el área emocional cognoscitiva. A continuación se describe cada una de ellas:

1- INFORMACION GENERAL

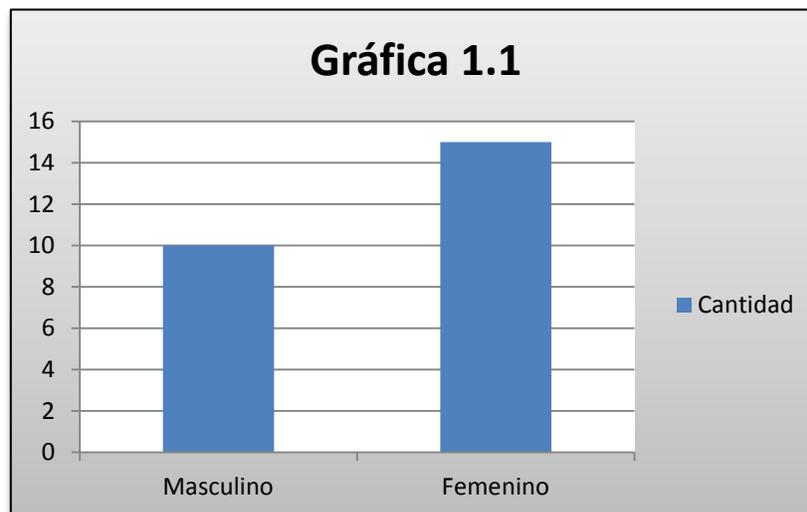
Para comprender si los factores estresantes tomados en cuenta afectan sólo a un segmento de la población, primero fue necesario identificar el género (masculino/femenino), tomando en cuenta también la edad en la que se encuentra ubicada la muestra, el estado civil y número de dependientes; estos elementos son indispensables para tener una visualización mucho más clara del impacto que el estrés puede llegar a tener en su salud física.

1. Su sexo es:

a. Masculino

b. Femenino

Cuadro 1.1 Información general		
Sexo	fx	%
Masculino	10	40%
Femenino	15	60%

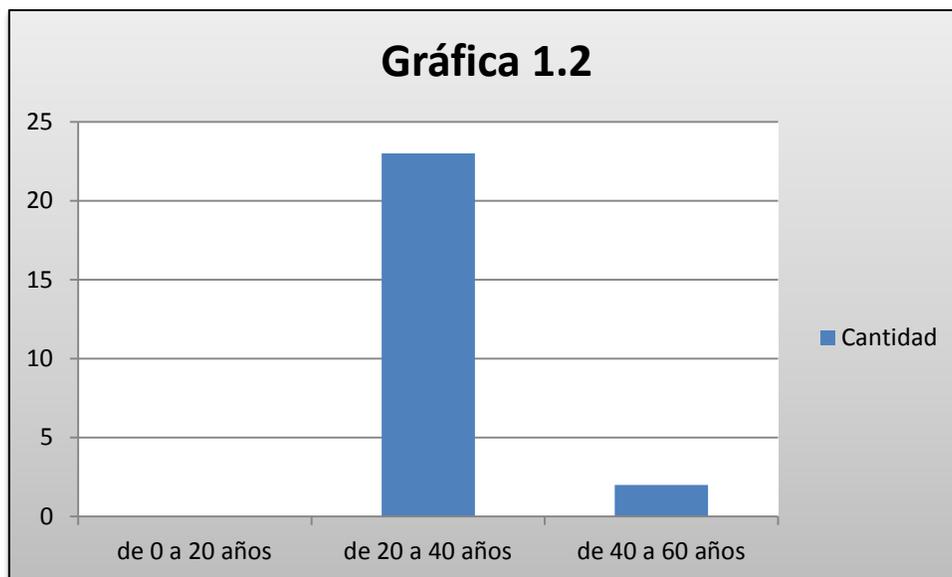


Observamos que el 60% de población que participo en la encuesta realizada fue de sexo femenino, dejando la participación masculina con un 40%. Se puede observar que las mujeres están participando activamente en la generación de ingresos familiares.

2. Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:

- a. De 0 a 20 años
- b. De 20 a 40 años
- c. De 40 a 60 años

Cuadro 1.2 Información general		
Edad	fx	%
De 0 a 20 años	0	0%
De 20 a 40 años	23	92%
De 40 a 60 años	2	8%

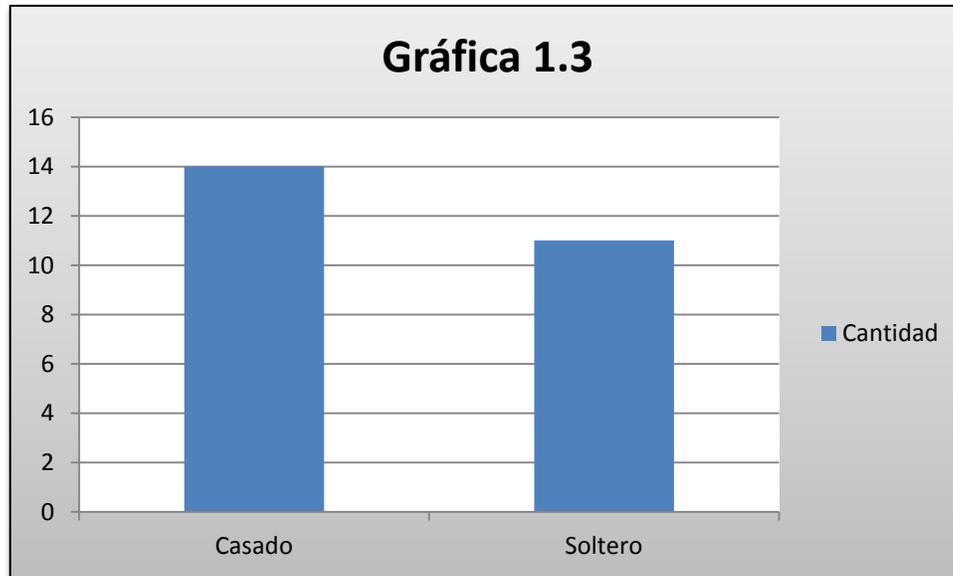


Se observa que la población se encuentra en un rango de edad de 20 a 40 años, ocupando el 92% de la muestra; y el 8% de la muestra está representada por personas que comprenden de los 40 años en adelante.

3. Su estado civil
 a. Casado

- b. Soltero

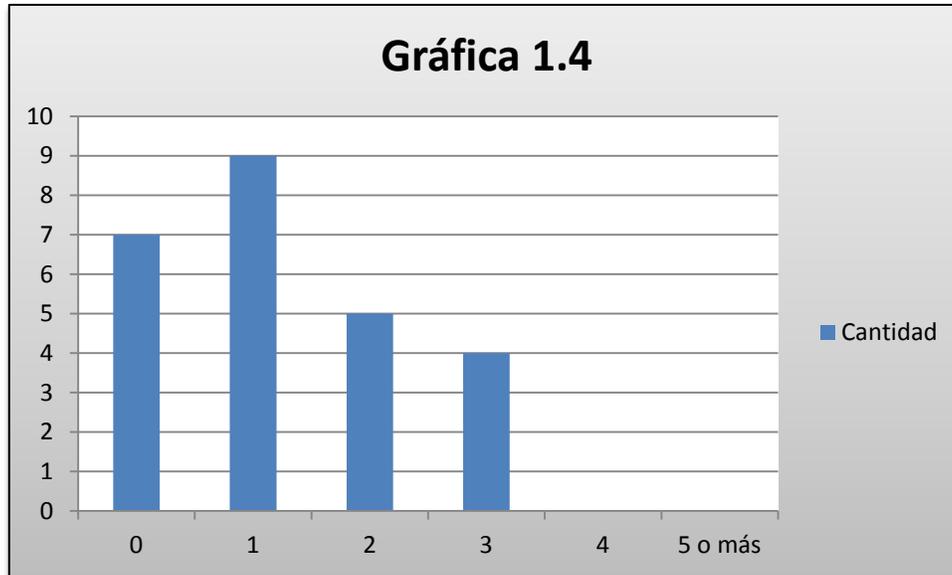
Cuadro 1.3 Información general		
Estado Civil	fx	%
Soltero	11	44%
Casado	14	56%



La tendencia de la muestra indica que el 56% de la población tiene un estado civil casado, dejando con un 44% la población que tiene un estado civil soltero.

4. Numero de dependientes

Cuadro 1.4 Información general		
No. De Dependientes	fx	%
0	7	28%
1	9	36%
2	5	20%
3	4	16%
4	0	0%
5 +	0	0%



En la gráfica se observa que el 36% de la población tiene una persona como dependiente de sus ingresos económicos, seguido por los que no tienen dependiente con un 28%. Este podría ser un factor que considerablemente genere niveles de estrés más altos por la responsabilidad que esto conlleva.

2- TRABAJO

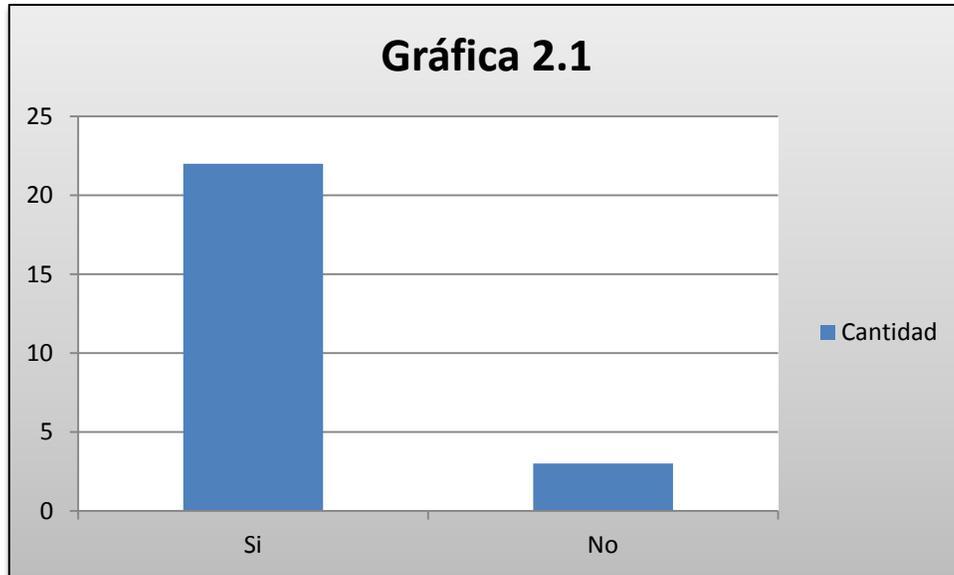
Se obtuvo información relacionada con la existencia o no de capacitaciones, talleres o charlas que se brinden por parte de la entidad en donde les indiquen de qué manera pueden manejar el estrés o presión laboral a la que sean sometidos.

1. ¿Tiene una idea general de lo que es el estrés?

a. Si

b. No

Cuadro 2.1 Trabajo		
Idea de estrés	fx	%
Si	22	88%
No	3	12%



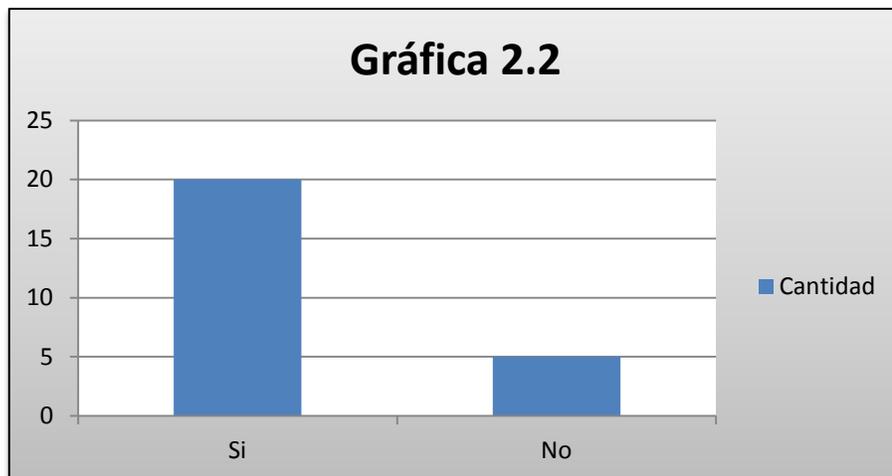
Se observa que en un 88% de la población tienen una idea general o básica de lo que estrés significa, tomando en cuenta las consecuencias y repercusiones que éste puede tener en el desarrollo de su vida en general.

2. ¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?

a. Si

b. No

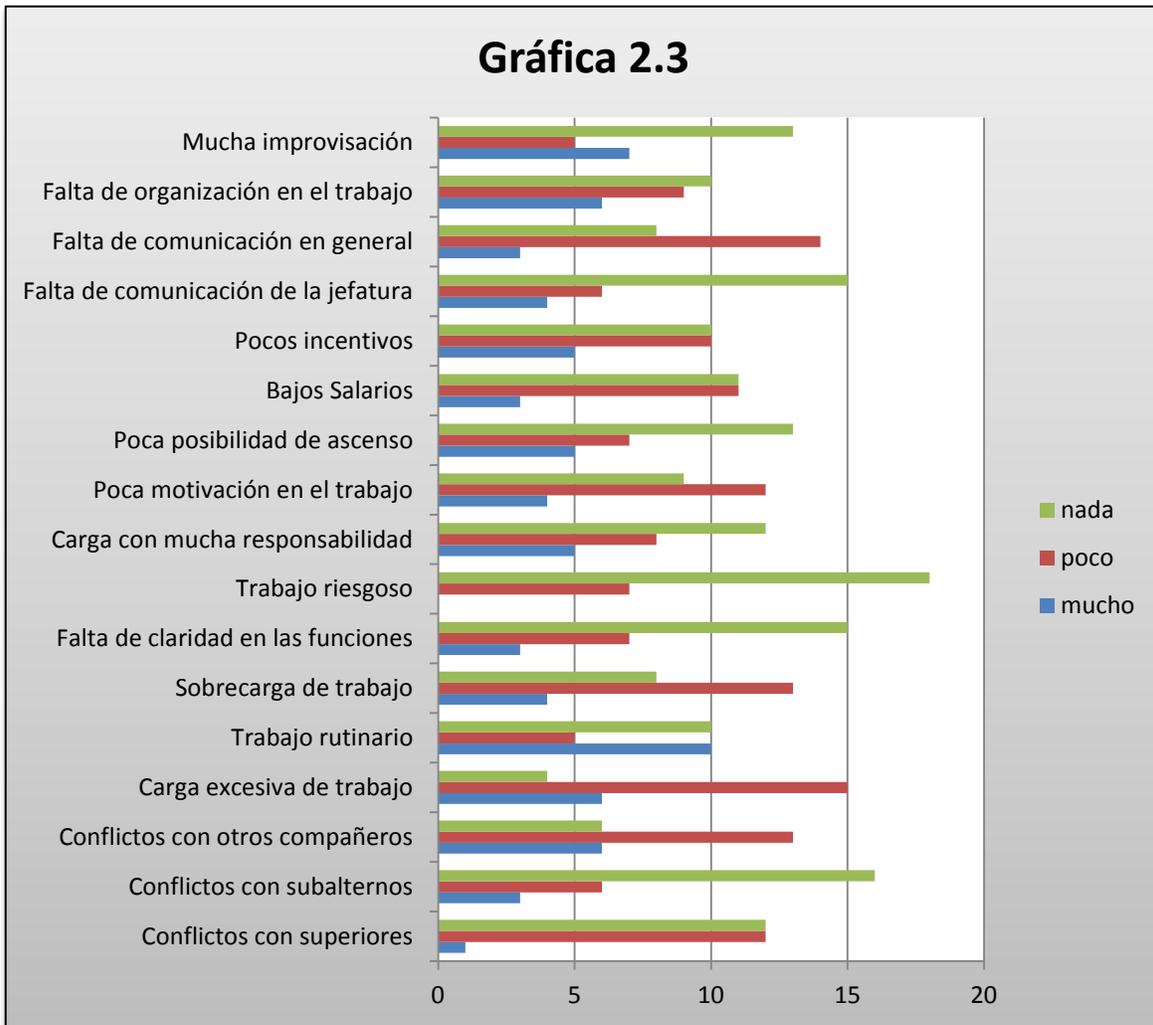
Cuadro 2.2 Trabajo		
Idea de estrés	fx	%
Si	20	80%
No	5	20%



El 80% de la población afirma que el estrés es un factor determinante y que tiene influencia en la forma de vida que actualmente desarrolla; afectando su vida en general.

3. Marque con “x” según corresponda, los factores del trabajo que le han estresado en el presente año:

Cuadro 2.3 Trabajo						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Conflictos con superiores	1	4 %	12	48 %	12	48 %
Conflictos con subalternos	3	12 %	6	24 %	16	64 %
Conflictos con otros compañeros	6	24 %	13	52 %	6	24 %
Carga excesiva de trabajo	6	24 %	15	60 %	4	16 %
Trabajo rutinario	10	40 %	5	20 %	10	40 %
Sobrecarga de trabajo	4	16 %	13	52 %	8	32 %
Falta de claridad en las funciones	3	12 %	7	28 %	15	60 %
Trabajo riesgoso	0	%	7	28 %	18	72 %
Carga con mucha responsabilidad	5	20 %	8	32 %	12	48 %
Poca motivación en el trabajo	4	16 %	12	48 %	9	36 %
Poca posibilidad de ascenso	5	20 %	7	28 %	13	52 %
Bajos Salarios	3	12 %	11	44 %	11	44 %
Pocos incentivos	5	20 %	10	40 %	10	40 %
Falta de comunicación de la jefatura	4	16 %	6	24 %	15	60 %
Falta de comunicación en general	3	12 %	14	56 %	8	32 %
Falta de organización en el trabajo	6	24 %	9	36 %	10	40 %
Mucha improvisación	7	28 %	5	20 %	13	52 %



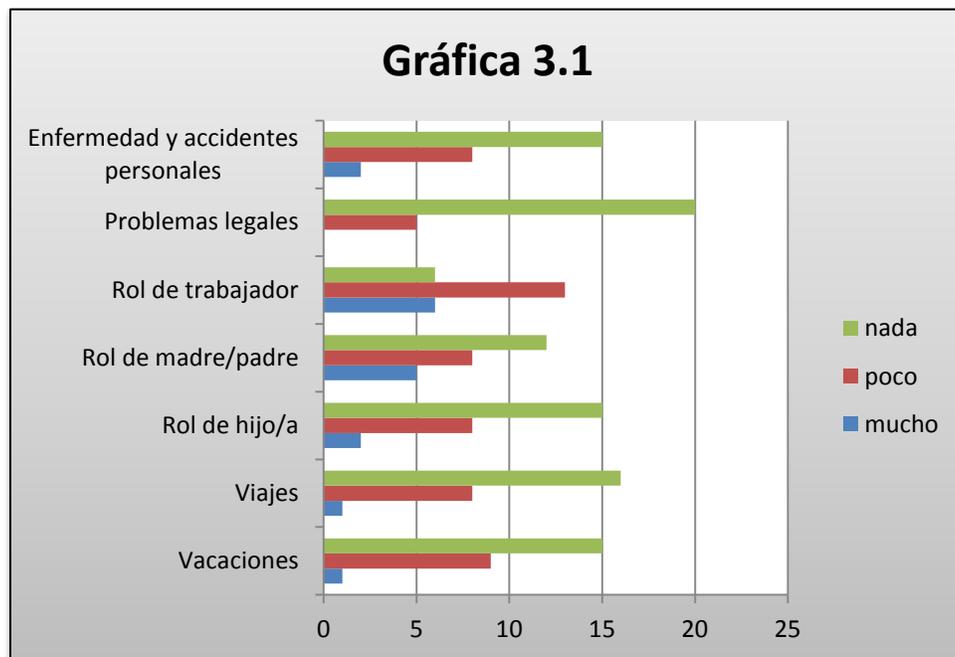
En esta tabla observamos los factores laborales que han afectado a los participantes; el 40% de la población siendo el punto más alto indica que el trabajo rutinario afecta “mucho” en el estrés que estos manejan, dejando en segundo plano los factores de conflictos con otros compañeros, la carga excesiva de trabajo y la falta de organización en el trabajo. Así mismo se observa una notable tendencia con un 28% que la improvisación forma parte de los estresores.

3- ACTIVIDADES

El estrés puede provenir de cualquier área, por lo que en esta sección se evaluó si existen otras actividades fuera del área laboral que la población considerara estuviera generando estrés y que esto pueda repercutir en cualquier área de su vida.

1. Marque con “x” según corresponda, los factores que se relacionan con los las actividades que le han estresado en el presente año:

Cuadro 3.1 Actividades						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Vacaciones	1	4 %	9	36 %	15	60 %
Viajes	1	4 %	8	32 %	16	64 %
Rol de hijo/a	2	8 %	8	32 %	15	60 %
Rol de madre/padre	5	20 %	8	32 %	12	48 %
Rol de trabajador	6	24 %	13	52 %	6	24 %
Problemas legales	0	%	5	20 %	20	80 %
Enfermedad y accidentes personales	2	8 %	8	32 %	15	60 %



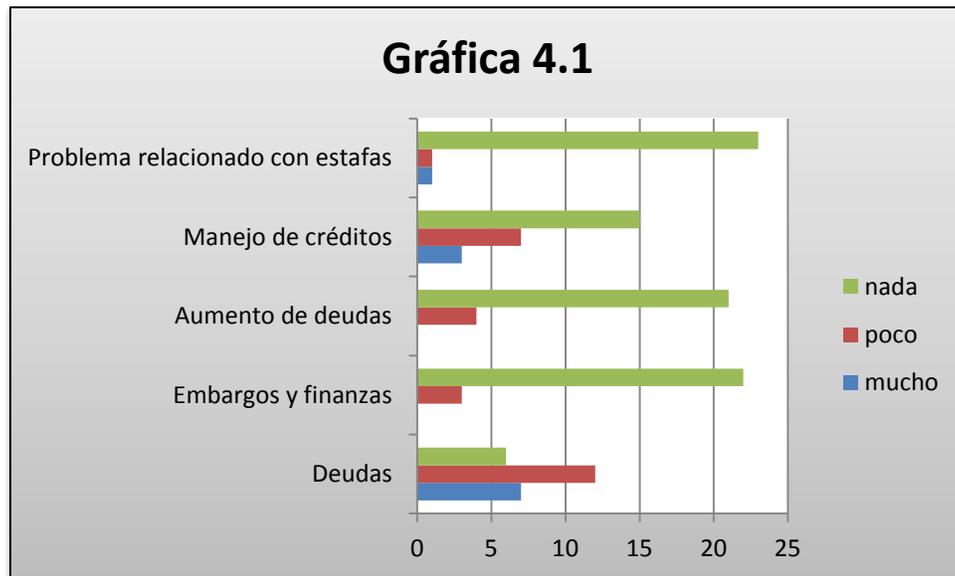
En la sección de actividades, se observa que el rol del trabajador afecta un 76% mucho o poco a la población en general seguido por el rol de padre/madre afectando al 52%; siendo estos factores los que más afectan y tienen relación con el estrés que manejan. Podemos observar que el factor predominante como generador de estrés proviene rol que la población ejerce como trabajador, seguido por las responsabilidad y estrés provocado por ser padre o madre.

4- FINANZAS

En esta serie se contempla conceptos relacionados al área y estabilidad financiera que la población posee. Parte de los factores contemplados en esta área se encuentran las deudas, siendo un factor altamente representativo y que genera estrés.

1. Marque con "x" según corresponda, los factores de las finanzas que le han estresado en el presente año:

Cuadro 4.1 Finanzas						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Deudas	7	28 %	12	48 %	6	24 %
Embargos y finanzas	0	0 %	3	12 %	22	88 %
Aumento de deudas	0	0 %	4	16 %	21	84 %
Manejo de créditos	3	12 %	7	28 %	15	60 %
Problema relacionado con estafas	1	4 %	1	4 %	23	92 %



76% de la población, denota su preocupación en materia de deudas, ya sea mucha o poca, es la variable que prevalece en materia de estrés enfocada al área financiera. Seguido por el manejo de deudas y que generaría nuestro tercer factor estresante que es el incremento de deudas. Esto puede generar estrés por miedo a la pérdida de bienes materiales adquiridos o repercutir en los records crediticios.

5- ESTUDIOS

Parte importante de nuestro estudio es contemplar qué parte de la población se encuentra activa en el área académica/educativa. La educación es un factor que debe ser tomado en cuenta ya que puede ser un aspecto importante, siendo el medio mediante el cual pueda aprender a hacerle frente a las condiciones laborales; o también puede generar niveles de estrés más altos por la presión que esto representa.

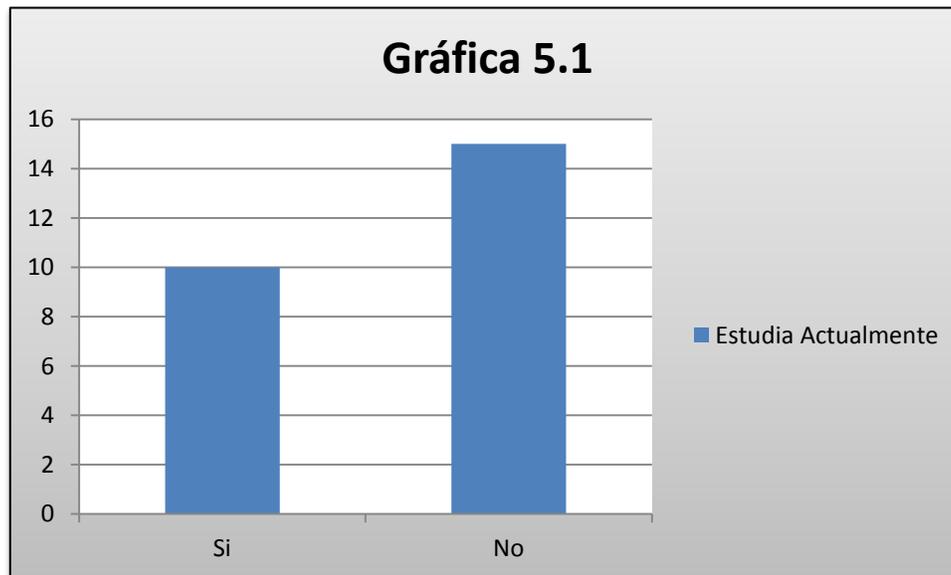
1. Estudia actualmente

a. Si

b. No

**Si su respuesta es NO pase a: 6- Manifestaciones orgánicas

Cuadro 5.1 Estudios		
Estudia actualmente	fx	%
Si	10	40%
No	15	60%



En esta gráfica observamos que únicamente el 40% de población participante se encuentra activa en algún tipo de institución de formación académica.

2. Marque con “x” según corresponda, los factores del estudio que le han estresado en el presente año:

Cuadro 5.2 Estudios						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Problemas con el programa de estudios	2	20 %	5	50 %	3	30 %
Problemas con el centro educativo	0	0 %	3	30 %	7	70 %
Sobrecarga académica	3	30 %	4	40 %	3	30 %
Poco tiempo disponible para estudio	8	80 %	2	20 %	0	0 %
Dificultad para financiar el estudio	3	30 %	6	60 %	1	10 %



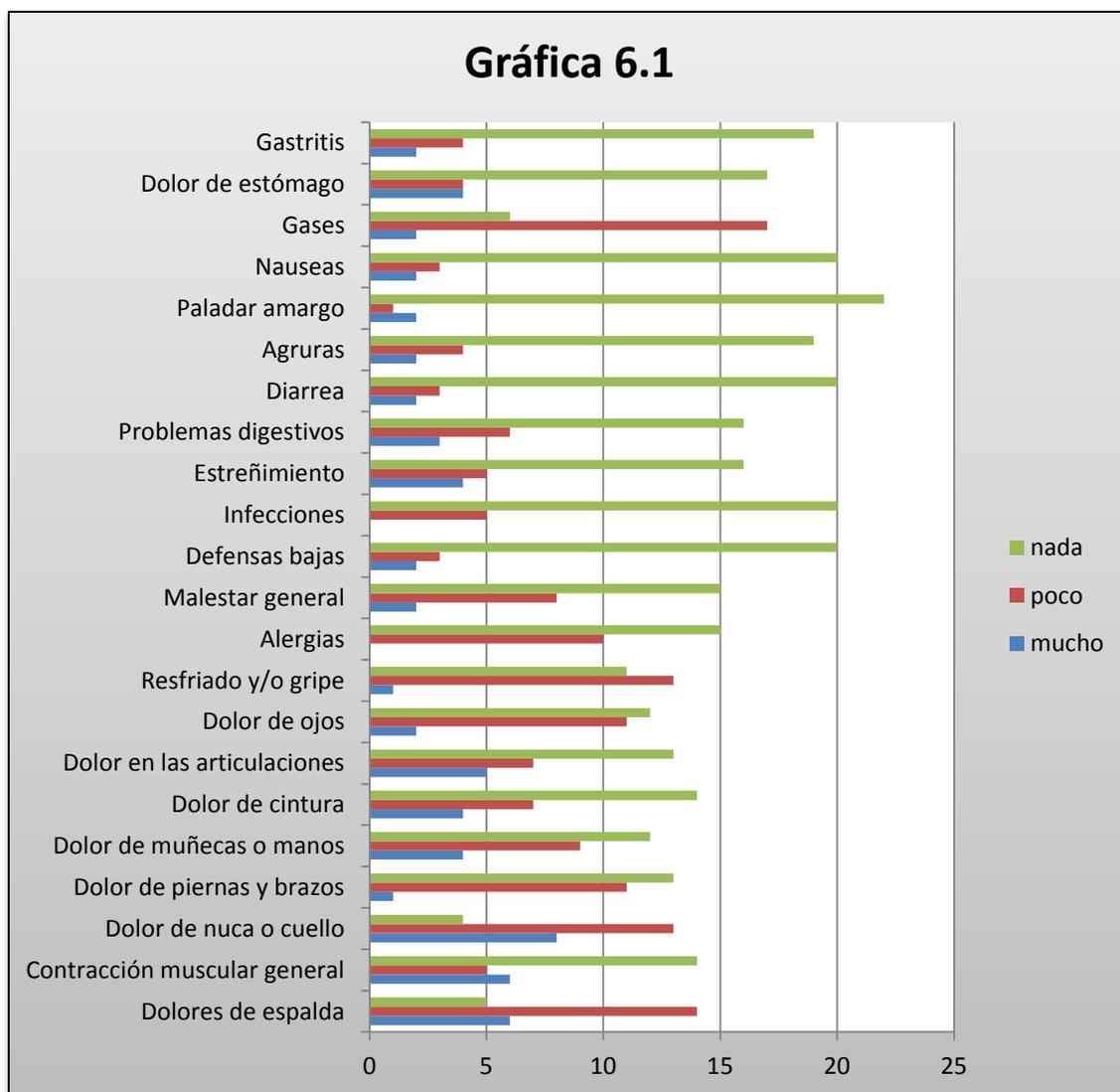
(La población se reduce a 10; quienes se encuentran activos académicamente). De las 10 personas tomadas en cuenta para esta pregunta, 8 indicaron que en relación a este aspecto, les estresa mucho la falta de tiempo para coordinarse entre otras esferas de su vida, pero principalmente la laboral. La siguiente variable significativa sería la dificultad para financiar el estudio, ya que aunque indicaron que les estresa en un nivel moderado o poco, fueron muchas las personas que coincidieron con este tema.

6- MANIFESTACIONES ORGÁNICAS

Ya que nuestro estudio desea conocer las manifestaciones físicas que el estrés pueda provocar en la población involucrada, esta área específicamente tratará conceptos relacionados a las consecuencias físicas que el estrés pueda estar generando.

1. Marque con “x” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

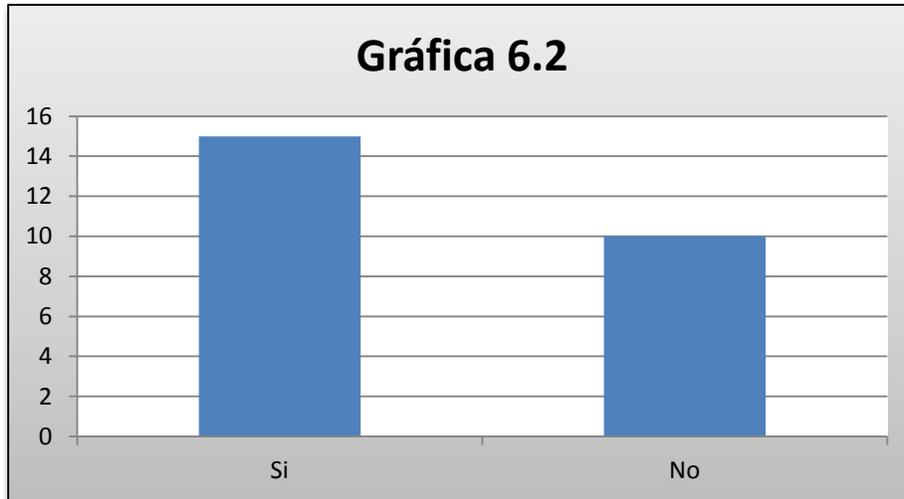
Cuadro 6.1						
Manifestaciones Orgánicas						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Dolores de espalda	6	24 %	14	56 %	5	20 %
Contracción muscular general	6	24 %	5	20 %	14	56 %
Dolor de nuca o cuello	8	32 %	13	52 %	4	16 %
Dolor de piernas y brazos	1	4 %	11	44 %	13	52 %
Dolor de muñecas o manos	4	16 %	9	36 %	12	48 %
Dolor de cintura	4	16 %	7	28 %	14	56 %
Dolor en las articulaciones	5	20 %	7	28 %	13	52 %
Dolor de ojos	2	8 %	11	44 %	12	48 %
Resfriado y/o gripe	1	4 %	13	52 %	11	44 %
Alergias	0	0 %	10	40 %	15	60 %
Malestar general	2	8 %	8	32 %	15	60 %
Defensas bajas	2	8 %	3	12 %	20	80 %
Infecciones	0	0 %	5	20 %	20	80 %
Estreñimiento	4	16 %	5	20 %	16	64 %
Problemas digestivos	3	12 %	6	24 %	16	64 %
Diarrea	2	8 %	3	12 %	20	80 %
Agruras	2	8 %	4	16 %	19	76 %
Paladar amargo	2	8 %	1	4 %	22	88 %
Nauseas	2	8 %	3	12 %	20	80 %
Gases	2	8 %	17	68 %	6	24 %
Dolor de estómago	4	16 %	4	16 %	17	68 %
Gastritis	2	8 %	4	16 %	19	76 %



En la gráfica vemos como predominantemente el síntoma más frecuente en la población con un 84% de recurrencia es el “dolor de nuca o cuello”; siendo este el padecimiento más frecuente, seguido por el “dolor de espalda” con una frecuencia de 80% y luego por “gases” con un 76%.

2. Realiza alguna actividad (ejercicio físico, técnicas de relajación) para disminuir los problemas físicos
 - a. Si
 - b. No

Cuadro 6.2		
Manifestaciones Orgánicas		
Realiza actividad física	fx	%
Si	15	60%
No	10	40%



15 personas (60%) realizan actividades físicas, tomando en cuenta que no necesariamente se rigen por una disciplina, lo hacen eventual o frecuentemente. El 40% restante, no realiza ninguna actividad específicamente por motivos de salud.

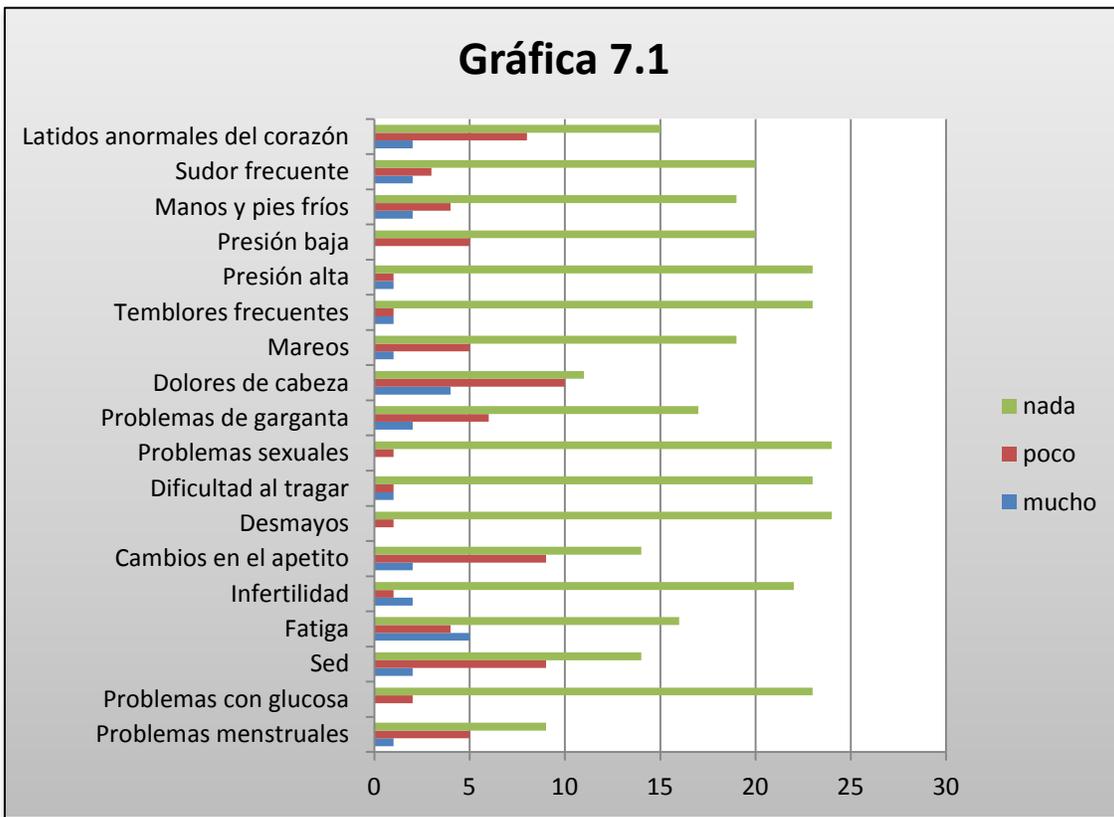
7- SISTEMA ENDOCRINO Y NERVIOSO

El estrés provoca cambios y afecta diferentes partes y áreas del cuerpo humano, en este apartado se toma en cuenta las afecciones que el estrés puede estar generando específicamente en el sistema nervioso y endocrino de los participantes; siendo sistemas físicos vulnerables al estrés.

1. Marque con "x" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

Cuadro 7.1 Sistema Endocrino y Nervioso						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Problemas menstruales	1	7 %	5	33 %	9	60 %
Problemas con glucosa	0	%	2	8 %	23	92 %
Sed	2	8 %	9	36 %	14	56 %
Fatiga	5	20 %	4	16 %	16	64 %
Infertilidad	2	8 %	1	4 %	22	88 %
Cambios en el apetito	2	8 %	9	36 %	14	56 %
Desmayos	0	0 %	1	4 %	24	96 %
Dificultad al tragar	1	4 %	1	4 %	23	92 %
Problemas sexuales	0	0 %	1	4 %	24	96 %
Problemas de garganta	2	8 %	6	24 %	17	68 %
Dolores de cabeza	4	16 %	10	40 %	11	44 %

Mareos	1	4 %	5	20 %	19	76 %
Temblores frecuentes	1	4 %	1	4 %	23	92 %
Presión alta	1	4 %	1	4 %	23	92 %
Presión baja	0	0 %	5	20 %	20	80 %
Manos y pies fríos	2	8 %	4	16 %	19	76 %
Sudor frecuente	2	8 %	3	12 %	20	80 %
Latidos anormales del corazón	2	8 %	8	32 %	15	60 %



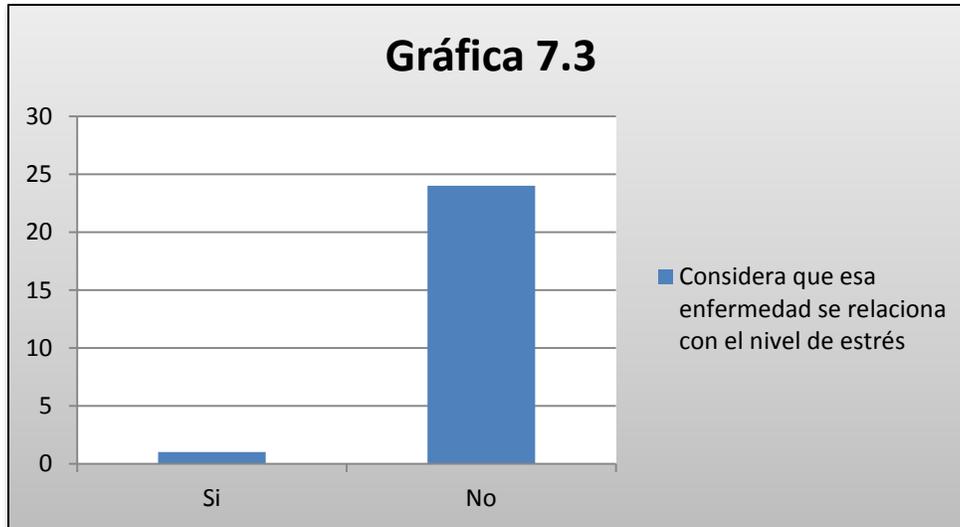
Esta gráfica muestra que la población manifiesta sus dolencias relacionadas en la rama endocrina-nerviosa, principalmente por: a) fatiga y b) dolores de cabeza, síntomas que son muy frecuentes en el 36% y 56% de la población respectivamente, seguido en frecuencia por: cambios de apetito o sed con un 36%.

2. ¿Padece de alguna enfermedad principal?

a. Si

b. No

Cuadro 7.2		
Manifestaciones Orgánicas		
Padece alguna enfermedad	fx	%
Si	2	8%
No	23	92%



El 96% considera que los padecimientos que pudieran tener, no están relacionados con el nivel de estrés que perciben, esta muestra representa a 24 personas; solo el 4% considera que sus padecimientos tienen su origen en el estrés.

8- AREA EMOCIONAL Y COGNOSCITIVO

En este espacio se tomaron en cuenta dos áreas altamente vulnerables y que varían y se relacionan con el estrés que la persona este teniendo. El área emocional y cognoscitiva incluyen conceptos notorios que se ven afectados al estar una persona bajo niveles de estrés.

1. Marque con "x" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

Cuadro 8.1 Área Emocional y Cognoscitivo						
Concepto	Fx/ Mucho	%	Fx/ Poco	%	Fx/ Nada	%
Ansiedad	7	28 %	12	48 %	24 %	60 %
Frustración	4	16 %	14	56 %	28 %	92 %
Depresión	3	12 %	10	40 %	48 %	56 %
Agresividad	2	8 %	10	40 %	52 %	64 %
Irritabilidad	3	12 %	16	64 %	24 %	88 %
Trastornos de sueño (somnia, pesadillas, insomnio)	5	20 %	9	36 %	44 %	56 %
Cansancio	8	32 %	13	52 %	16 %	96 %
Llanto fácil	3	12 %	5	20 %	68 %	92 %
Sensación de soledad	3	12 %	7	28 %	60 %	96 %



El 72% considera que el estrés que maneja es moderado, esto influenciado por la capacidad que tienen para manejar situaciones bajo presión. El 16% indicó que sufre de una alta dosis de estrés principalmente por las atribuciones que asumen, y el 12% de personas consideran que su estrés es bajo.

3. ¿Ha recibido capacitación para controlar el estrés?
- a. Si
 - b. No

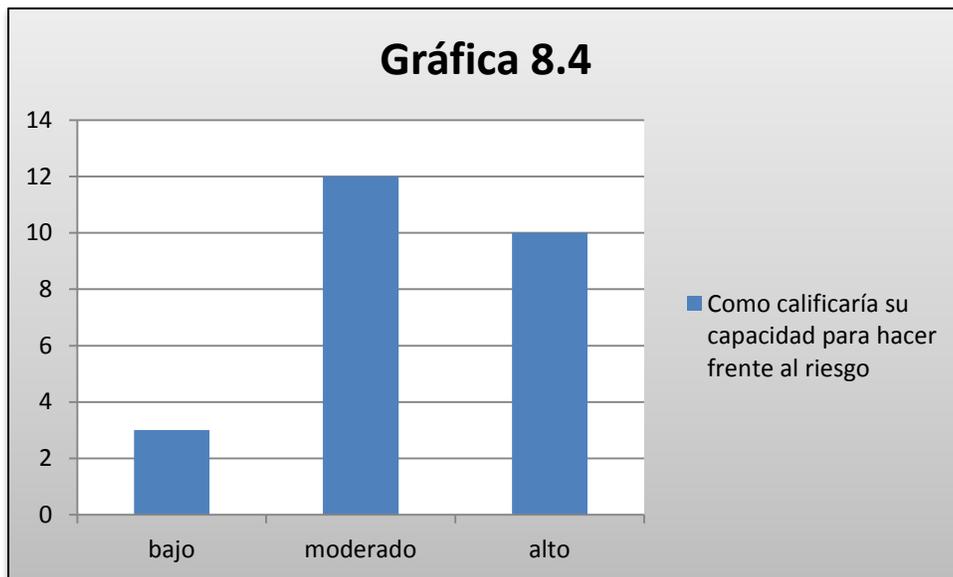
Cuadro 8.3		
Área Emocional y Cognoscitivo		
Ha recibido capacitación para controlar el estrés	fx	%
Si	2	8%
No	23	92%



La gráfica muestra que de la muestra total, 23 personas equivalentes al 92% están capacitadas para controlar el estrés, el 8% no lo está.

4. Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés
- a. Bajo
 - b. Moderado
 - c. Alto

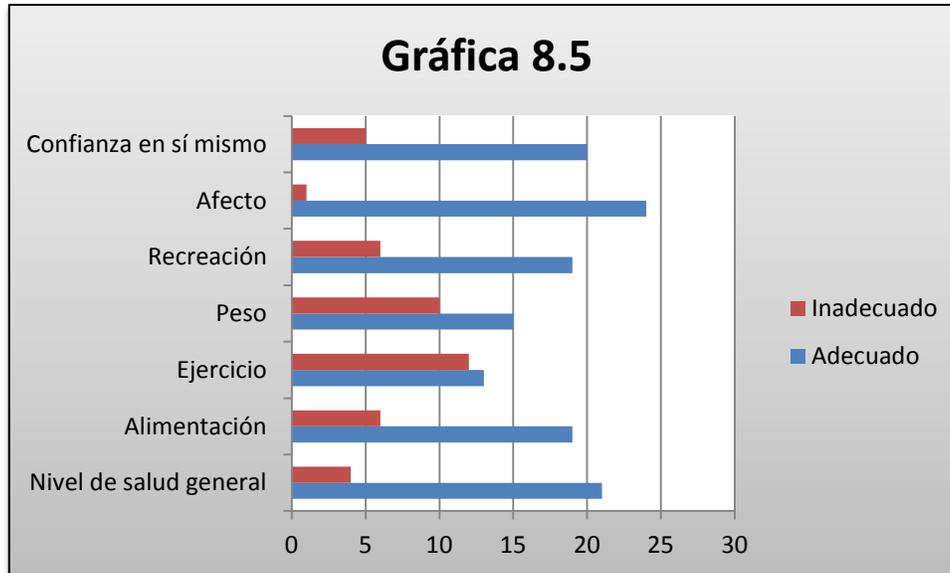
Cuadro 8.4						
Área Emocional y Cognoscitivo						
Concepto	Fx/ Bajo	%	Fx/ Moderado	%	Fx/ Alto	%
Capacidad para hacer frente al riesgo del estrés	3	12 %	12	48 %	10	40 %



La gráfica muestra como la población considera en su mayoría que debería mejorar aun más su forma de lidiar con situaciones que se consideran de riesgo, sin embargo hay muy pocas (3 de 25) que su capacidad es baja para lidiar con situaciones de riesgo.

5. Califique según corresponda

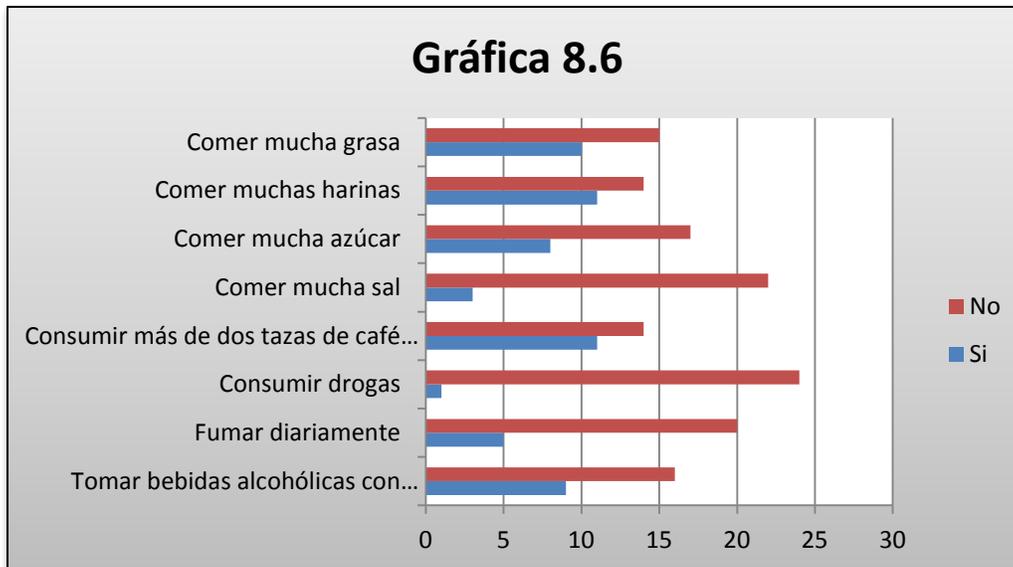
Cuadro 8.5				
Área Emocional y Cognoscitivo				
Concepto	Fx/ Adecuado	%	Fx/ Inadecuado	%
Nivel de salud general	21	84 %	4	16 %
Alimentación	19	76 %	6	24 %
Ejercicio	13	52 %	12	48 %
Peso	15	60 %	10	40 %
Recreación	19	76 %	6	24 %
Afecto	24	96 %	1	4 %
Confianza en sí mismo	20	80 %	5	20 %



La presente gráfica demuestra la conciencia de la gente sobre sí misma en varios aspectos, es notorio que a) El afecto es un rubro que mayoritariamente consideran que lo tiene de una forma adecuada b) Consideran tener una buena salud c) Se consideran muy seguros de sí mismos d) Consideran que se recrean frecuentemente; esto no quiere decir que sea de una forma adecuada, esto se puede notar en base a las variables que obtuvieron altos puntajes en materia de “inadecuado” entre ellas, a) Ejercicio b) Peso c) Alimentación.

6. Tiene usted el hábito de

Cuadro 8.6 Área Emocional y Cognoscitivo				
Concepto	Fx/ Si	%	Fx/ No	%
Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia	9	36 %	16	64 %
Fumar diariamente	5	20 %	20	80 %
Consumir drogas	1	4 %	24	96 %
Consumir más de dos tazas de café por día	11	44 %	14	56 %
Comer mucha sal	3	12 %	22	88 %
Comer mucha azúcar	8	32 %	17	68 %
Comer muchas harinas	11	44 %	14	56 %
Comer mucha grasa	10	40 %	15	60 %



En esta gráfica se puede notar que los hábitos a los que las personas tienden son: 1) Consumir harina y varias veces café 2) Consumir alimentos predominantemente grasos 3) Consumir bebidas alcohólicas 4) Consumir alimentos con azúcar. Esto influye principalmente a que el metabolismo no tenga un ritmo natural y balanceado.

9- ANALISIS FINAL

De acuerdo con los resultados finales obtenidos se determinó que todos presentan diversos niveles de estrés. Según Hans Selye, “el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”. En este concepto se infiere la relación del organismo con el medio, lo que nos lleva a considerar al estrés como el estímulo que actúa sobre el individuo y esto da lugar a una respuesta fisiológica o psicológica por un estrés ambiental.

Los resultados obtenidos tienden a ser lógicos y como elementos estresores ya establecidos en el estudio, mismos que afectan física y mentalmente a los trabajadores, los cuales son los encargados de provocar el estrés y repercutir en sus labores diarias, su desempeño laboral, social y familiar; en el área familiar se provoca cuando el empleado no logra desconectarse adecuadamente de los problemas del trabajo, siendo llevados a sus hogares y con ello provocar problemas de índole familiar deteriorando las relaciones familiares, producidos por enojos, maltratos del hogar, agresiones físicas y verbales a los miembros de la familia. Es importante considerar que cada individuo es diferente uno del otro, por ello “necesitamos examinar cuidadosamente cómo usamos nuestra energía de adaptación y si la estamos usando innecesariamente, ya sea por cómo estamos respondiendo a situaciones emocionales y/o por exposición a estresores.

OBSERVACIÓN INSTITUCIONAL

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCION

- “Entidad Bancaria Guatemalteca”
- 9 Calle 9-47 Z.1 (Dirección de Recursos Humanos, lugar del muestreo)
- Entidad Financiera Bancaria.
- Jornadas de trabajo para el área administrativa: Lunes a Viernes y Sábados en función de responsabilidades.
- 3 Niveles.
- Horario de 08:00 a 18:00

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

En 1997 inicia la historia de la institución, cuando se transforma de una entidad estatal bancaria, en una revolucionaria institución privada con la proyección de apoyar al área rural del país. En enero de 1998 inicia formalmente sus servicios y para la fecha de hoy se constituye como Grupo Financiero regulador tanto de servicios bancarios, financieros, de aseguramiento y comercialización de créditos.

Cuenta con una red de agencias que para el primer semestre del año 2012 sobrepasa las 960, brindando servicios que llegan desde la ciudad, hasta a las aldeas y municipios que buscan el desarrollo por medio de asesoría financiera. Así mismo cuenta con poco más de 8000 colaboradores que se desempeñan de acuerdo a la mística de la institución:

Misión:

Ser un banco guatemalteco orientado al desarrollo rural e integral del país, con capital privado y multisectorial con servicios de banca universal y cobertura nacional, dirigido al micro, pequeño, y mediano empresario, agricultor y artesano.

Visión:

Ocupar en el país la posición de banco líder en el financiamiento del desarrollo, de servicios bancarios, ofreciendo un conjunto de productos que satisfagan clientes con rentabilidad justa, sin descuidar la responsabilidad social.

INFRAESTRUCTURA DEL LUGAR DEL MUESTREO

Las instalaciones utilizadas para la investigación, se encuentran ubicadas en la Z.1 de capital. Construida y fortalecida de materiales resistentes como concreto y hierro, cuenta con suficientes espacios destinados para un uso específico, los cuales se listan a continuación:

AREA	CANTIDAD
Recepción	1
Oficinas	28
Cubículos	9
Salón ejecutivo de conferencias	1
Laboratorios de informática	3
Mini agencia de entrenamiento	1
Aulas para capacitación	3
Clínicas Médicas y de Orientación	3
Clínica Dental	1
Zonas para consumo de alimentos	2
Espacio para acondicionamiento físico	1
Sanitarios	30
Duchas	32
Dormitorios comunes (hasta de 12 personas cada uno)	8
Servicios de agua, luz, teléfono, drenajes, parqueo	Completos y adecuados.
Cocina	2
Lavandería	1
Niveles	3

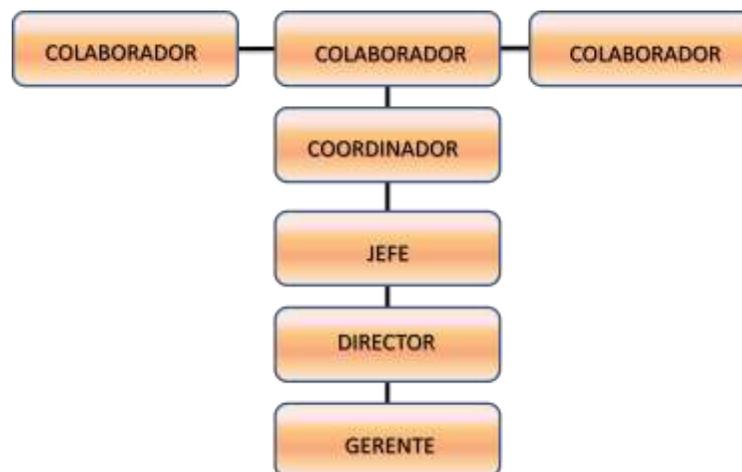
DESCRIPCION DEL PERSONAL

El personal que se desempeña en estas instalaciones son en su mayoría puestos administrativos que oscilan entre 19 y 45 y otros puestos de apoyo en el cual la brecha es de 20 a 60 años. La población que fue tomada en cuenta para conformar el muestreo, fue en parte seleccionada a causa de la homogeneidad de sus características sociales, académicas, y de actividades físicas. Todas son personas que se interrelacionan constantemente en ambientes físicos similares y que en su fase de inducción a la capacitación pasó por un chequeo médico para que validara que puede realizar las actividades físicas que se le atribuyan de acuerdo a las responsabilidades que amerite su puesto de trabajo, sin ninguna afección física que pudiera arriesgar la integridad del colaborador.

Según el código interno de ética, todos los colaboradores deben de percatarse constantemente de aportar un buen clima laboral en la institución, por lo que tanto líderes de departamentos y sus colaboradores sub alternos, buscan mantener una comunicación adecuada y protocolaria, que no corrompa los lineamientos de convivencia.

DESCRIPCIÓN DE LAS POLITICAS Y ADMINISTRACION

La empresa es dirigida por profesionales civiles que obedecen a lo requerido por la Superintendencia de Bancos, Banco de Guatemala y otras entidades que velan por el manejo adecuado de los servicios de esta rama. Cada área está dividida en módulos a quienes le son delegadas objetivos específicos, así como también encargados de área para administrar al personal , siendo así la estructura administrativa en términos generales:



Las políticas generales de la institución, giran alrededor del manual del código de ética, el cual estipula los comportamientos permitidos y restringidos en la institución, tanto como en el lugar de trabajo, con los colegas y con clientes externos. Así mismo, existe un manual de imagen y otro de filosofía empresarial, este último, expone los argumentos institucionales, su misión, visión, valores, simbología utilizada en la empresa y otros.

Todos los colaboradores de esta institución, trabajan siempre bajo las normas estipuladas en el código de trabajo, civil y constitucional. Complementariamente, del salario mensual, el colaborador recibe sus bonos estipulados también en el código como lo son aguinaldo, bono 14 y otros 2 bonos diferidos adicionales. En fusión al cumplimiento de los objetivos propuestos para cada departamento, el colaborador también puede recibir un bono de productividad igual a un salario, el cual se otorga a final de año.

En relación a los productos de la institución, el colaborador recibe tasas preferenciales en los productos bancarios, descuentos especiales en productos de la cooperativa, ofertas sobre productos de clientes comerciales de la institución.

Adicionalmente recibe un seguro de vida que puede variar desde Q50,000 a Q 300,000, seguro de gastos médicos y auxilio póstumo.

ANÁLISIS DE OBSERVACIÓN INSTITUCIONAL

En base a lo observado sobre la institución en el ámbito físico y las condiciones estructurales, se puede descartar que la estructura física del lugar tenga relación directa o interfiera en cualquier padecimiento psicosomático, ya que la institución cuenta con las instalaciones adecuadas para el desempeño óptimo del empleado. Así mismo el colaborador cuenta con el mobiliario y el equipo adecuado y necesario para la ejecución de sus tareas y asignaciones.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES

Los resultados del presente estudio son concluyentes al determinar que los participantes del mismo, tienen varios roles que influyen para reforzar en sí mismos, una carga emocional, la cual, incide en el mantenimiento del estrés, estos roles giran principalmente, en su círculo familiar como laboral, ya que la edad promedio en la que se encontraban para el momento del estudio, comprende una época crítica en donde se busca la realización de metas y objetivos de una manera más intensa. Así lo confirmaron también las cifras al cuestionarles sobre qué actividades estaban más relacionadas con el estrés al que pudieran enfrentarse, teniendo primordialmente el rol de colaborador y seguido muy de cerca por el rol de padre o madre.

Cantidades similares en el número de participantes, reflejan que aunque posean conocimiento sobre el concepto del estrés y datos generales del mismo, de igual forma perciben y manifiestan alteraciones en su ritmo de vida a consecuencia directamente de este concepto, sin darle importancia a lo que sepan sobre las consecuencias de vivir bajo tensión.

Directamente en el campo laboral, la población denoto una tendencia muy marcada al indicar que uno de los factores que más le provoca tensión, es la rutina de su trabajo, ya que según su concepción, el ciclo de estrés permanece al realizar las mismas tareas bajo presión, sin ningún tipo de sensación de meta alcanzada, lo cual supone una interminable lucha por alcanzar algo que pudiera ser imposible ante la percepción de los colaboradores.

Sobre otras circunstancias que pudieran afectar la tranquilidad de la población, se mostró que en niveles menos cargados que los anteriores, se encuentran su situación financiera y académica, siendo esta última, más prominente en cuestión de cantidad de personas que les preocupa sus estudios, principalmente el hecho de poder dedicarles el tiempo que se amerita.

En relación al padecimiento más frecuentemente manifestado en el grupo participante, se asocia al dolor de cuello y al dolor de espalda, el cual, según los cuestionados, pudiera deberse al tiempo que pasan sentados generando estrés. Ya que gran parte de las atribuciones, son realizadas en esta posición dirigiendo la atención hacia un computador o bien hacia las personas que así lo requieran. Así mismo es una de las zonas que mayor relación tiene con terminaciones nerviosas. Seguido del dolor de cabeza, que aunque no afecte frecuentemente es uno de los padecimientos que la mayoría de los cuestionados refirió que lo ha tenido en momentos de tensión.

A pesar de que el estrés es un estado psicológico y físico mantenido, el grupo que formó parte de esta investigación, en su mayoría considera que su estado de salud en general es bueno, y que en caso llegara a padecer de alguna enfermedad no lo asociarían al estrés, ya que consideran tenerlo a un nivel moderado, indicando también que solo el 8% del grupo había recibido alguna capacitación sobre generalidades del estrés. Lo cual demuestra la falta de conocimiento en materia de lo psicosomático en la población de estudio.

A nivel cognitivo y emocional, existe primordialmente una correlación entre estrés, preocupación, cansancio y ansiedad, siendo parte de un síndrome, o conjunto de síntomas que desgastan la integridad mental y eventualmente física de los colaboradores.

En relación a las variables externas, en su mayoría, el grupo considera que carece de una rutina de actividades físicas adecuadas, lo cual se ve reflejado en su peso y por ende la falta de resistencia física, a esto se le agrega el hecho de consumo frecuente de cafeína, harinas y grasas.

RECOMENDACIONES

Se considera primordial iniciar con talleres grupales sobre inteligencia emocional enfocados principalmente a situaciones a enfrentar en el trabajo, ya que la población demostró claramente su alta vulnerabilidad a desequilibrar su armonía personal al no saber enfrentar adecuadamente sus diferentes esferas, principalmente con su familia y con situaciones de trabajo.

Contemplar en la planificación de temas por capacitar, como el estrés influye de forma directa e indirecta en la vida del colaborador, derivado de la poca información, que el grupo de personas tomadas en cuenta para esta investigación, tiene sobre el tema del estrés y sus consecuencias.

A los líderes de departamento, quienes tienen bajo su responsabilidad, personal que a su vez cumplen con sus propias atribuciones, se les recomienda trabajar en un plan de incentivos no monetarios, el cual, sea una razón intrínseca y convincente de poder cumplir con los objetivos tanto del puesto de cada uno de los colaboradores, así como del grupo de trabajo o departamento. En lo que fuera posible, se sugiere que parte de estos incentivos sea en materia de tiempo, principalmente a aquellos colaboradores que tienen como prioridad su desarrollo académico, lo cual agregará plus valía al colaborador como miembro preparado del equipo, para enfrentar situaciones adversas con estrategias funcionales aprendidas en su centro de estudio.

A través de los medios electrónicos se sugiere dar capsulas informativas, sobre breves actividades y hábitos saludables que regeneren la sensación de bienestar físico, dichas actividades pueden incluir ejercicios que requieran poco tiempo y espacio, para darle movimiento al cuerpo y que de esta forma se eviten incluso hasta ausencias ocasionadas por lesiones musculares o de cualquier otro tipo que tengan su origen en el estrés.

Como un apoyo estratégico, pueden realizarse jornadas medicas periódicas, en las cuales, se reforzará la fidelidad corporativa del colaborador, se disminuirá la falta de control sobre síntomas que bajen el rendimiento y se

elevantán las expectativas que tiene el colaborador de la entidad a la que pertenece. Paralelamente, esto implicará tanto la educación del colaborador sobre temas de salud y como mantenerla en la institución, como también el inicio de una estabilidad psicológica que se traslada tanto en fidelización hacia la empresa, y en materia de productividad, innovación en resolución de conflictos y disminución en la rotación o el ausentismo de personal.

Por último se considera como una prioridad, que se vele por el mantenimiento y la actualización de estrategias que desarrollan diferentes instancias de los colaboradores, entre estas, la necesidad de expresar su situación personal en espacios creados específicamente con este fin, ya sea en reuniones para mejoramiento de la calidad o en convivencias fuera de la institución, que afiancen las relaciones entre compañeros. La accesibilidad de exponerle a las autoridades posibles áreas de mejoras, ya sea por vía electrónica, telefónica o personalmente. La promoción de la asertividad entre jefes y subordinados, para enfrentar y sobre todo resolver conflictos de una manera funcional y adecuada para todos.

BIBLIOGRAFÍA

1. <http://books.google.com.gt/> Maslow, Abraham (1954): "motivación y personalidad". Barcelona: Sagitario. 07/27/2012
2. <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/Ajayu/v1n1/v1n1a01.pdf> 07/27/2012
3. http://www.medspain.com/n5_jun99/psicologia.html 07/27/2012
4. Salanova, M. (1993): "La psicología del trabajo memoria docente". Castellón, Universitat Jaume I.
5. J. Leplat y X. Cuny. Pablo, "Psicología del trabajo, enfoques y técnicas". De rio editor. 1977 pp.192
6. <http://issuu.com/dr.ppach/docs/climaorganizacional/12>. 07/27/2012
7. <http://books.google.com.gt/> Llaneza Álvarez, F. Javier. "Ergonomía Y Psicosociología Aplicada, Manual Para La Formación Del Especialista". España 2009. 13ª Edición. Editorial Lex Nova. 555 pp.07/31/2012
8. <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/k/jornada.htm> 07/31/2012
9. Zepeda Herrera. Fernando. "Psicología Organizacional". México 1999. Editorial Pearson. 368 pp.
10. Peiró, J. M., Salvador, A. "Desencadenantes del Estrés Laboral", España(1992) Editorial UDEMA S. A.
11. Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. "Estrés laboral silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida". Bogotá: CES , Ediciones Uniandes, 2007. 122 pp.
12. Ruiz Sánchez, Juan José y Cano Sánchez, Justo José. "Manual de Psicoterapia Cognitiva". España, 2000, R&C Editores, 437pp
13. <http://books.google.com.gt/> Porret Gelabert, Miquel. "Gestión de personas, Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones". España 2012, 4ª Edición. Esic Editorial. 589 pp.
14. Russel, Arnulf. "Psicología Del Trabajo" - Version Española Dr. Alfonso Alvares Villar Ediciones Morata, Año1976, Pp.382
15. American Psychiatric Association. "Manual De Diagnóstico Y Estadístico De Los Transtornos Mentales". 4ta Edicion, Editorial Masson, Año 2000, 894pp.

ANEXO 1

Condiciones laborales que influyen en los padecimientos psicosomáticos de los colaboradores, del área administrativa, de una institución bancaria guatemalteca en el año 2012.

Objetivo: Conocer los posibles padecimientos psicosomáticos más frecuentes de los colaboradores

Objetivo Operacional	Actividades	Contenido	Abordamiento/Técnica	Instrumentos	Recursos	Temporalidad
Enlistar los padecimientos que frecuentemente sufren los colaboradores y clasificarlos	Aplicación de cuestionario al segmento de los colaboradores del área administrativa	Se solicitará llenar el cuestionario diseñado con el propósito de determinar las posibles variables del clima laboral que pudieran influir en la carga psicológica del colaborador.	Cuestionario utilizando Escala Likert	Cuestionario Personalizado	25 Cuestionarios	1 Semana

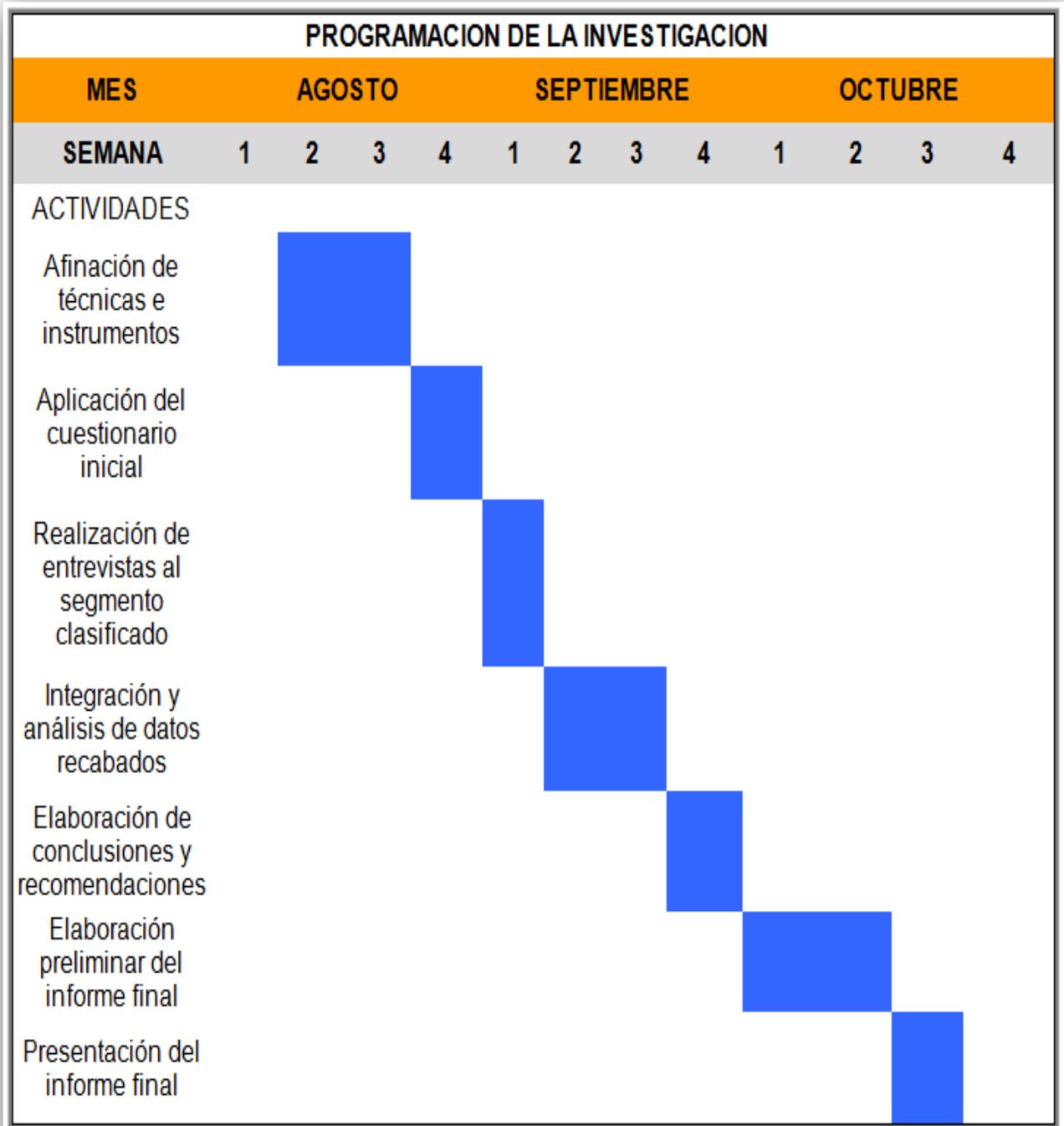
ANEXO 2

Condiciones laborales que influyen en los padecimientos psicosomáticos de los colaboradores, del área administrativa, de una institución bancaria guatemalteca en el año 2012.

Objetivo: Identificar las condiciones laborales más comunes que sobrecargan el aspecto psicológico del colaborador.

Objetivo Operacional	Actividades	Contenido	Abordamiento/Técnica	Instrumentos	Recursos	Temporalidad
Puntualizar las condiciones laborales que según los colaboradores, influyen predominantemente en su carga.	Entrevista en base a los resultados del cuestionario previamente aplicado al colaborador.	Se realizará una entrevista de 20 minutos para complementar las observaciones del colaborador y comentarios para enriquecer la información.	Entrevista	Cuestionario Personalizado	Cuestionarios previamente llenos por los entrevistados, lápiz o lapicero para anotar observaciones de la entrevista.	1 Semana

ANEXO 3



ANEXO 4

CUESTIONARIO

1- INFORMACION GENERAL

1. Su sexo es:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
2. Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:
 - a. De 0 a 20 años
 - b. De 20 a 40 años
 - c. De 40 a 60 años
3. Su estado civil
 - a. Casado
 - b. Soltero
4. Numero de dependientes

-
5. Tiene otros ingresos?
-

TRABAJO

1. Tiene una idea general de lo que es el estrés
 - a. Si
 - b. No
2. Considera que el estrés le afecta en la actualidad?
 - a. Si
 - b. No
3. Marque con "x" según corresponda, los factores del trabajo que le han estresado en el presente año:

	mucho	poco	nada
Conflictos con superiores			
Conflictos con subalternos			
Conflictos con otros compañeros			
Carga excesiva de trabajo			
Trabajo rutinario			
Sobrecarga de trabajo			
Falta de claridad en las funciones			
Trabajo riesgoso			
Carga con mucha responsabilidad			
Poca motivación en el trabajo			
Poca posibilidad de ascenso			
Bajos Salarios			
Pocos incentivos			
Falta de comunicación de la jefatura			
Falta de comunicación en general			
Falta de organización en el trabajo			
Mucha improvisación			
Otros: Especifique			

2- ACTIVIDADES

1. Marque con “x” según corresponda, los factores que se relacionan con los las actividades que le han estresado en el presente año:

	mucho	poco	nada
Vacaciones			
Viajes			
Rol de hijo/a			
Rol de madre/padre			
Rol de trabajador			
Problemas legales			
Enfermedad y accidentes personales			

3- FINANZAS

1. Marque con “x” según corresponda, los factores de las finanzas que le han estresado en el presente año:

	mucho	poco	nada
Deudas			
Embargos y finanzas			
Aumento de deudas			
Manejo de créditos			
Problema relacionado con estafas			

4- ESTUDIOS

1. Estudia actualmente
- a. Si b. No
- Si su respuesta es NO pase a: 6- Manifestaciones orgánicas
2. Marque con “x” según corresponda, los factores del estudio que le han estresado en el presente año:

	mucho	poco	nada
Problemas con el programa de estudios			
Problemas con el centro educativo			
Sobrecarga académica			
Poco tiempo disponible para estudio			
Dificultad para financiar el estudio			

5- MANIFESTACIONES ORGÁNICAS

1. Marque con “x” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	mucho	poco	nada
Dolores de espalda			
Contracción muscular general			
Dolor de nuca o cuello			
Dolor de piernas y brazos			
Dolor de muñecas o manos			
Dolor de cintura			
Dolor en las articulaciones			
Dolor de ojos			
Resfriado y/o gripe			
Alergias			
Malestar general			
Defensas bajas			
Infecciones			
Estreñimiento			
Problemas digestivos			
Diarrea			
Agruras			
Paladar amargo			
Nauseas			
Gases			
Dolor de estómago			
Gastritis			
Otros: Especifique			

2. Realiza alguna actividad (ejercicio físico, técnicas de relajación) para disminuir los problemas físicos
- a. Si
 - b. No
 - c. De qué tipo?

6- SISTEMA ENDOCRINO Y NERVIOSO

1. Marque con “x” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	mucho	poco	nada
Problemas menstruales			
Problemas con glucosa			
Sed			
Fatiga			
Infertilidad			
Cambios en el apetito			
Desmayos			
Dificultad al tragar			
Problemas sexuales			
Problemas de garganta			
Dolores de cabeza			
Mareos			
Temblores frecuentes			
Presión alta			
Presión baja			
Manos y pies fríos			
Sudor frecuente			
Latidos anormales del corazón			

2. Padece de alguna enfermedad principal

a. Si

b. No

c. Especifique _____

3. Considera que esa enfermedad se relaciona con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad

a. Si

b. No

7- AREA EMOCIONAL Y COGNOSCITIVO

1. Marque con “x” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	mucho	poco	nada
Ansiedad			
Frustración			
Depresión			
Agresividad			
Irritabilidad			
Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas, insomnio)			
Cansancio			
Llanto fácil			
Sensación de soledad			
Pensamiento obsesivo			
Problemas de memoria y juicio			
Indecisión			
Preocupación			

2. Cómo calificaría su nivel de estrés en la actualidad
- Bajo
 - Moderado
 - Alto
3. Ha recibido capacitación para controlar el estrés
- Si
 - No
4. Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés
- Bajo
 - Moderado
 - Alto
5. Califique según corresponda

	Adecuado	Inadecuado
Nivel de salud general		
Alimentación		
Ejercicio		
Peso		
Recreación		
Afecto		
Confianza en sí mismo		

6. Tiene usted el hábito de

	Si	No
Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia		
Fumar diariamente		
Consumir drogas		
Consumir más de dos tazas de café por día		
Comer mucha sal		
Comer mucha azúcar		
Comer muchas harinas		
Comer mucha grasa		

7. Qué hábitos positivos considera que tiene

Muchas gracias por su participación.