

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS EMPLEADOS
ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS DE LOGÍSTICA DEL MUNICIPIO DE
GUATEMALA”**

LICDA. CYNTHIA GABRIELA ARCHILA TOLEDO

GUATEMALA, ABRIL 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**



**"EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS EMPLEADOS
ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS DE LOGÍSTICA DEL MUNICIPIO DE
GUATEMALA"**

Informe Final de Tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el "Normativo de Tesis para Optar al Grado de Maestro en Ciencias", aprobado por la Honorable Junta Directiva de la Facultad de Ciencias económicas, en el punto séptimo inciso 7.2 del acta 5-2005 de la sesión celebrada el veintidós de febrero de 2005, actualizado y aprobado por Junta Directiva en el numeral 6.1 punto SEXTO del acta 15-2009 de la sesión celebrada 14 de julio de 2009.

**ASESOR:
CARYL ORLANDO ALONSO JIMENEZ, Ph.D**

**AUTOR:
LICDA.CYNTHIA GABRIELA ARCHILA TOLEDO**

GUATEMALA, ABRIL DE 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal V: P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Presidente: MSc. Claudia Elizabeth Aquino García

Secretario: MSc. Larry Stuart Segura Letrán

Examinador: MSc. Mildred Damaris Guillen Camel



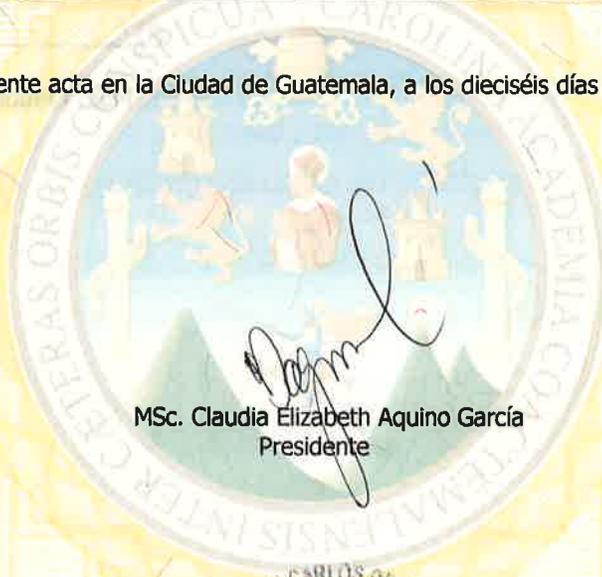
ACTA/EP No. 0309

ACTA No. 80-2017

En el Salón No. **3** del Edificio S-11 de la Escuela de Estudios de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, nos reunimos los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **16 de octubre** de 2017, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Cynthia Gabriela Archila Toledo**, carné No. **200113694**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas en el numeral 6.1, Punto SEXTO del Acta 15-2009 de la sesión celebrada el 14 de julio de 2009.-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS DE LOGÍSTICA DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **71** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 45 días hábiles siguientes.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los dieciséis días del mes de octubre del año dos mil diecisiete.



MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente

MSc. Larry Stuart Segura Letrán
Secretario



MSc. Mildred Damaris Guillen Camel
Vocal I

Licda. Cynthia Gabriela Archila Toledo
Postulante



ACTA No. 88-2017

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Cynthia Gabriela Archila Toledo, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 10 de enero de 2018.

(f) _____

MSc. Claudia Elizabeth Aquino Garcia
Presidente





FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

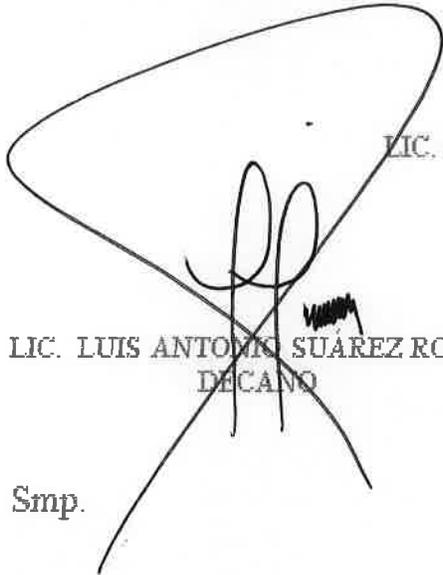
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
GUATEMALA, VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECIOCHO.

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.2 del Acta 02-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 9 de febrero de 2018, se conoció el Acta Escuela de Estudios de Postgrado No. 80-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 16 de octubre de 2017 y el trabajo de Tesis de Maestría en Recursos Humanos, denominado: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS DE LOGÍSTICA DEL MUNICIPIO DE GUATEMALA", que para su graduación profesional presentó la Licenciada CYNTHIA GABRIELA ARCHILA TOLEDO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

Smp.



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por ser el pilar en mi vida, luz de mi camino y quien me dio la oportunidad para alcanzar este logro en mi vida profesional y personal

A MI MAMÁ

Elsa Hirla Toledo Barrios, por ser mi apoyo incondicional, sé que estará orgullosa de este triunfo Mamá

A MI HERMANO

Josué Roberto Archila Toledo, por estar siempre presente en este camino

A LA MEMORIA

A mi papá Oscar Roberto Archila Fuentes, que desde donde está este triunfo es un presente para usted

A MI ASESOR

Por ser mi guía y orientador. Por brindarme sus conocimientos

A MIS COMPAÑERAS

Por su amistad y por los gratos e inolvidables momentos compartidos durante la Maestría y en este proceso final

ÍNDICE CONTENIDO

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III
1. ANTECEDENTES.....	1
1.1 Historia de logística	1
1.2 Estudios y tendencias que respaldan el tema a investigar	2
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Administración de recursos humanos	10
2.1.1 Objetivos de la administración de recursos humanos	11
2.1.2 Importancia de la administración de recursos humanos.....	12
2.2 Origen y definición de estrés.....	13
2.3 Estrés laboral	14
2.3.1 Fases de respuesta al estrés	17
2.3.2 Causas del estrés laboral.....	20
2.3.3 Estresores	22
2.3.4 Consecuencias del estrés laboral	26
2.3.5 Prevención del estrés laboral.....	30
2.4 Satisfacción laboral	33
2.4.1 Teorías sobre satisfacción laboral	34
2.5 Salud ocupacional	38
2.5.1 Servicios básicos de salud ocupacional en las organizaciones.....	40
3. METODOLOGÍA	43
3.1 Definición del problema.....	44
3.2 Objetivos.....	44
3.2.1 Objetivo General	44
3.2.2 Objetivos Específicos	45
3.3 Hipótesis.....	45
3.3.1 Especificación de variables.....	45
3.4 Método Científico	46
3.5 Técnicas de investigación utilizadas	47
3.5.1 Técnicas de investigación de campo	50
4. ANÁLISIS Y RESULTADOS	55
4.1 Análisis de los estudios	55
4.1.1 Estudio cuantitativo	56
4.1.2 Estudio cualitativo	68
4.2 Resultados del estudio de campo	80
4.2.1 Resultados del estudio cuantitativo.....	80
4.2.2 Resultados del enfoque cualitativo	83
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS.....	95

RESUMEN

El estrés derivado del trabajo ha sido reconocido como un desafío mundial tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Puede causar un deterioro en la salud de los empleados, así como fuertes pérdidas económicas en las empresas.

Los empleados que se enfrentan a problemas de estrés laboral suelen ser más propensos a la desmotivación, problemas de salud, baja productividad, menores niveles de satisfacción y menos seguridad en el lugar de trabajo. Simultáneamente, el estrés laboral puede perturbar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

El presente estudio aborda como problema el estrés relacionado principalmente en las áreas laborales como factor que contribuye al surgimiento de alteraciones de carácter emocional que se traducen en incidencia física y morbilidad multidimensional en los individuos. El estudio del estrés ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general a causa de su impacto en la satisfacción de los empleados, en la productividad y en los resultados organizacionales.

La presente investigación fue de tipo descriptivo porque buscó especificar las propiedades, características y perfiles de las personas que se sometieron a un análisis, estuvo dirigida a responder y a establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudiaron. El enfoque utilizado fue de carácter mixto por la combinación de la investigación cuantitativa y cualitativa.

Basado en lo anterior se planteó el objetivo de la investigación que fue establecer la relación entre estrés y satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala

El estudio asumió la siguiente hipótesis: a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala.

De acuerdo a los resultados la investigación demostró que el estrés laboral genera en las empresas de logística inconvenientes que producen una disminución en la satisfacción del personal. Cuando existe insatisfacción laboral los factores que lo produce son la sobre carga laboral, el nivel elevado de responsabilidad, la falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo y jefe inmediato, un clima laboral poco favorable.

Es importante destacar que los resultados de la investigación evidenciaron que a quienes les afecta en su desempeño laboral fueron a jefes de departamento evidenciando un déficit en la ejecución de sus tareas, resultados poco favorables, falta de objetividad en la toma de decisiones, claridad de sus ideas y problemas de salud.

El estudio concluyó que el personal administrativo tanto jefes de departamento como subordinados presentan cuadros de estrés laboral, derivado de las funciones y atribuciones que tienen bajo su cargo. A pesar que son puestos y jerarquías distintas en cada uno se deriva distintos efectos que han sido generados por esta enfermedad laboral como: agotamiento, insomnio, trastornos fisiológicos (dolor de espalda, cuello, cabeza), a nivel cognitivo subjetivo se halló falta de concentración, frustración, dificultad para tomar decisiones.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio inestable debido al rápido desarrollo de la tecnología y la expansión la cual implica un auge en la mercadotecnia y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

El interés por el estrés se ha convertido en algo común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud. Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en la actualidad gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora y los cambios ambientales- sociales que son difíciles de superar.

Esta investigación va enfocada al estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

En las organizaciones se puede observar que el personal administrativo vive su día laboral a un ritmo acelerado, el estrés que manejan cada vez es por las responsabilidades que tiene a cargo, por la toma de decisiones que deben de ejercer, sobrecarga de trabajo, dirección y supervisión, condiciones laborales inadecuadas, jornadas extensas, entre otras.

El trabajador con estrés inicia una cadena de situaciones que ponen en riesgo su labor, se puede observar aumento de ausencias, falta de dedicación y concentración en la ejecución de sus tareas, disminución del desempeño y la productividad así como un aumento de quejas de clientes o compañeros.

A partir del problema y objetivo del estudio la investigación asumió la hipótesis: a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

En este sentido el estudio se propuso como objetivo general: establecer la relación entre estrés y satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

Derivando los siguientes objetivos específicos: comprobar si existe estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala; identificar las causas del estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala y determinar cómo influye el estrés en la satisfacción laboral del empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala.

La presente investigación consta de cuatro capítulos con información documental, descriptiva y de campo, que permite brindar un aporte metodológico con la finalidad de evidenciar la problemática existente.

Capítulo I, denominado Antecedentes este capítulo expone una descripción del estado en que se encuentra el tema-problema, para ello se menciona la historia de la logística, estudios y tendencia que respaldan el tema de esta investigación.

Capítulo II, lo constituye el Marco Teórico el cual contiene la exposición y análisis de teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación y la propuesta de solución al problema.

Capítulo III, se define la Metodología de la Investigación, donde se explica en detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema de la investigación, comprende: definición del problema, el objetivo general y objetivos específicos, la hipótesis, especificación de variables dependiente e independiente, método a utilizar y técnicas de investigación utilizadas.

Capítulo IV, comprende la parte de Análisis y presentación de resultados, el mismo se desarrolla a través de la exposición de los tres objetivos específicos planteados.

Posteriormente se presentan las conclusiones del estudio realizado, así como las recomendaciones respecto a los resultados obtenidos en la investigación.

Por último se detalla la bibliografía consultada para la realización de la investigación y los anexos que incluyen entre otros los formatos de la entrevista y encuesta.

1. ANTECEDENTES

El marco preliminar que permite dimensionar el objeto de la investigación y el contexto en que la misma se llevará a cabo, deberá entenderse como “los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. (Arias, 2004). Desde ese contexto la presente investigación está relacionada con el estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

1.1 Historia de logística

El origen de la logística cuyo término proviene del campo militar, se remonta a la época de los ejércitos romanos y cartagineses, éstos la utilizaban en situación de guerra para afrontar las largas jornadas y los campamentos. Pero no es hasta la Segunda Guerra Mundial que se desarrolló esta herramienta para abastecer a las tropas de los Estados Unidos con los recursos necesarios para cumplir una misión.

A finales de los sesenta, aparece el concepto de gestión de materiales, desarrollado a partir de la escasez y discontinuidad de los suministros de esa década, pero cuyo fin era el mismo: proporcionar un determinado nivel de servicio con un costo social mínimo. A este período que va hasta 1979 se le conoce como el de la madurez de la logística, porque las empresas se concientizan de la importancia de ella. Las décadas de los años ochenta y noventa marcaron un período en que la idea de desarrollar sociedades y alianzas se convirtió en una práctica logística básica.

Muchas alianzas logísticas se construyeron gracias a la ayuda de firmas especializadas en ofrecer sistemas de operación eficientes para enlazar a compradores y a vendedores. Por eso mismo, “la logística es el proceso que más está utilizando los adelantos tecnológicos, ya que éstos han simplificado la administración de la cadena de suministro mediante el uso del intercambio

electrónico de documentos para transacciones, el código de barras para identificar productos y servicios, sistemas de transporte de materiales para reducir tiempos de entrega y manipulación.”

En el ámbito empresarial trascendió hace unas cuatro décadas y ha sido en éste donde ha encontrado su mayor campo de desarrollo. Las empresas de logística han tomado fuerza debido a que los mercados son más exigentes y que la integración y la globalización son un hecho. La función empresarial de las compañías ahora está dirigida a competir con empresas de todo el mundo, ya no solamente a nivel local, por lo que éstas deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de los clientes.

Para seguir compitiendo, las empresas han tomado seriamente la gestión logística como herramienta indispensable para ser eficientes y competitivas. Además, la logística junto con la tecnología de la información ha simplificado la administración de la cadena de suministro al permitir que los negocios se efectúen en menor tiempo y con el menor costo.

1.2 Estudios y tendencias que respaldan el tema a investigar

A continuación se presentaran diversos estudios nacionales que se han realizado sobre el tema:

Luargas (2009) realizó una investigación descriptiva, la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre estrés laboral y salud de los trabajadores de la planta central de una empresa de comida rápida de la ciudad capital. Para ello utilizó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE), que permitió apreciar el número de hechos estresantes que están o han estado presentes en la vida del sujeto y la medida en que estos acontecimientos le han afectado.

La investigación se trabajó con el 50% de la población, equivalente a una muestra de 30 trabajadores de la planta central de un restaurante de comida rápida. La

muestra estuvo formada por hombres y mujeres de 18 y 50 años de edad, con un mínimo de escolaridad de primaria y secundaria.

Dentro de los resultados del estudio realizado, se pudo establecer que no existió correlación estadísticamente significativa entre las variables de escala de apreciación de estrés y salud, ya que el coeficiente obtenido es muy bajo ($r = 0.069$), por lo que la principal conclusión radicó en la ausencia de correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el nivel de estrés laboral y la salud de los trabajadores de la planta. Se recomendó que el departamento de recursos humanos conjuntamente con el jefe de la planta central desarrolle un plan de actividades que contribuya a mantener un equilibrio entre estrés y salud de los trabajadores, con el fin de apoyarlos en su desempeño laboral.

Así mismo López (2005) presentó una investigación de “Estresores en el personal del servicio al cliente de las empresas petroleras” quien propuso como objetivo general, identificar los estresores que predominan en el personal de servicio al cliente de las empresas petroleras multinacionales que operan en Guatemala según su nivel de apreciación del estrés, utilizando para ello un Test de Escala de Estresores abalado por profesionales en el área y un test estandarizado de apreciación del estrés.

Concluyó que los estresores en común para los niveles de estrés alto, medio y bajo fueron los cambios estructurales, el poco reconocimiento de logros y la manera en la que se toman las decisiones en sus áreas de trabajo. Derivado de su investigación recomendó, idear nuevas actividades dentro del puesto o bien de manera grupal por proyectos, que permitan a los empleados utilizar de mejor manera sus habilidades y destrezas; brindar retroalimentación, tanto en grupo como individualmente; implementar un programa de reconocimiento de logros; administrar las consecuencias de los cambios estructurales frecuentes; implementar la toma de descansos periódicos; motivar a los empleados en la generación de ideas que mejoren el servicio al cliente; enriquecer el puesto con el fin de disminuir la

monotonía de las actividades diarias y brindar la oportunidad de tomar decisiones en aspectos para los cuales estén capacitados.

En otras investigaciones como la de De León (2014), quien realizó un estudio de tipo descriptivo el cual tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los niveles de estrés, previo a la evaluación del desempeño en los empleados del registro nacional de las personas (RENAP), para lo cual utilizó como instrumento de medición, el test estandarizado Escala de Apreciación del Estrés (AE), el cual se aplicó a 12 colaboradores, 5 de género masculino y 7 de femenino.

Obtuvo como resultado que los colaboradores presentan un nivel bajo o poco significativo de estrés, por lo que se concluye que los colaboradores de la organización han sufrido ciertos inconvenientes estresantes; sin embargo a la mayoría de ellos no les afectan o han sido superados satisfactoriamente en comparación con los eventos estresantes que se han presentado. Recomendó implementar ejercicios de relajación para los trabajadores que laboran en la organización, con el objetivo de mantener los niveles bajos de estrés que se presentan actualmente.

Para finalizar con los estudios nacionales, Cruz (2007) realizó un estudio descriptivo que tuvo como objetivo general conocer los factores de estrés laboral que presentan los trabajadores de nivel operativo de una empresa de servicios ubicada en la zona 13 de la ciudad capital, para proponer un programa de disminución del mismo. Para este estudio el instrumento utilizado fue el test de Escalas de Apreciación de Estrés (EAE) de J. L. 4 Fernández Seara y M. Mielgo Robles. El test fue aplicado a 71 empleados que se desempeñan en los departamentos de multiservicios, mudanzas y carga especializada.

Los resultados obtenidos fueron que en la escala general de estrés los empacadores presentaron los niveles más altos de estrés, seguidos de los ayudantes de mudanzas, mientras que los operadores de grúa presentaron un nivel de estrés más bajo. Y en la escala socio-laboral se observó que los carpinteros

fueron los empleados con los niveles más altos de estrés seguidos de los empacadores y pilotos, mientras que los ayudantes de mudanzas presentaron un nivel de estrés más bajo.

Se concluyó que los empleados de nivel operativo presentaron los altos niveles de estrés. Para finalizar se recomendó la implementación de charlas informativas acerca del estrés, cómo detectarlo, manejarlo y disminuirlo, proporcionar folletos con información básica sobre el tema para los empleados, también la realización de un programa de actividades de convivencia al aire libre y excursiones, y que todas estas actividades se practiquen como parte de un programa de desarrollo y bienestar para los empleados.

Así como autores nacionales han investigado acerca del estrés laboral, internacionalmente también se han realizado algunas investigaciones, a continuación se menciona las siguientes:

Iniciando con García (2001) quien realizó una investigación transversal, de tipo correlacional en la ciudad de México, la cual tuvo como objetivo discriminar si los factores que generan estrés laboral existentes en una micro empresa de lubricantes del valle de México, resultan comunes a los niveles directivos y operativos y establecer cómo se ve afectada la calidad de vida de sus integrantes.

Para recabar la información se utilizó un diagnóstico situacional de 41 indicadores con los que se identificaron los factores principales de generación de estrés laboral en la empresa seleccionada. El diagnóstico fue aplicado a 22 trabajadores, de los cuales 12 eran ejecutivos y 10 operativos de ambos géneros. Los resultados demostraron que los factores que generan estrés laboral en directivos son distintos a los que generan estrés en el personal operativo, por tanto sí existió diferencia en ambos niveles. El autor concluyó que en México existen muy pocos estudios referentes con estrés laboral, y es poca la importancia que se ha mostrado referente al tema, no solo por parte de los empresarios sino también por las autoridades.

Por lo que se recomendó la implementación de programas de vigilancia médica continua, aplicando el diagnóstico situacional tanto a ejecutivos como operarios para identificar en forma temprana las tendencias al estrés.

Ahora bien en la Tesis de Quiroa (2011), Consecuencias del Estrés Laboral con personal de una institución educativa, cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de este lugar. Evidenciaron que “la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño, esta situación se relaciona con algunos trastornos como ansiedad el cual puede convertirse en una seria enfermedad”. (Quiroa, 2011).

En esta investigación concluyeron que el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental.

Zárate (2010) en su estudio Factores determinantes de estrés laboral en los servidores públicos demostró que “más de un 80% de individuos que laboran como servidores públicos presentaron alto grado de estrés y el 20% presentaron bajo grado. Concluye que no es una enfermedad propiamente dicha sino es la causa de algunas enfermedades”. (Zárate, 2010).

Este es un fenómeno realmente alarmante para las organizaciones, en algunos casos ocurre tanto en el ambiente laboral como fuera. Por tanto recomiendan tomar medidas de prevención y técnicas necesarias para que este factor no perjudique grandemente la vida de la persona tanto laboral, social, familiar y emocionalmente.

Encalada, Zegarra y Uribe (2006) estudiaron los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia, encontraron que las causas del estrés son: “la sobrecarga de trabajo, presión del

tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario lo que afecta en el desempeño laboral y disminuye la calidad de los cuidados y la productividad”. (Encalada, Zegarra y Uribe, 2006). Esta investigación incluyó la búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional.

Frente a esta situación en lo posible es evitar que el empleado llegue a la insatisfacción profesional, la cual se verá reflejada en actitudes, comportamientos e inadecuadas relaciones interpersonales en el ámbito laboral, factores que influyen en el rendimiento laboral. Es por ello que el estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de situación y las características del trabajador.

De la misma manera Mansilla y Fabieres, hacen mención que en la Unión Europea el estrés laboral es la segunda causa de baja laboral, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores. Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo “un 28 % de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral”. (Mansilla & Fabieres, 2014).

Es notable la cantidad de trabajadores que se ven afectados por el estrés laboral, esta situación genera altos niveles de presión entre sus miembros al convertirse en parte de la cotidianidad laboral propiciando en ellos la aparición de patologías como: depresión, insomnio o adicción al trabajo. Trastornos en los que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que “en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral, lo que implica que aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés” (Estreslaboral.info, 2016). México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación.

Finalmente en el artículo de Guic (2002), Estrés laboral en la revista médica de Chile describe que: “el estrés laboral no solamente trae consigo graves problemas a nivel de salud mental y física de las personas, en cambio trae consecuencias en el aspecto económico de las instituciones donde se trabaje”. (Guic, 2002).

Es por ello que las organizaciones hoy en día deben de poner mayor atención a esta enfermedad ocupacional para contrarrestar los efectos que ocasiona para contar con una organización estable, eficiente y eficaz.

2. MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada con el estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

Hernández Sampieri expresa que el marco teórico es “la integración de las teorías, enfoques teóricos y estudios que se refieren al problema de la investigación”. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014). Fue necesario detectar, obtener, y consultar la literatura (documentos) pertinentes para el problema de investigación, así como extraer y recopilar la información de interés.

El marco teórico es un proceso y un producto de inmersión en el conocimiento existente y disponible el cual está vinculado con el planteamiento del problema y un producto que a su vez es parte de la investigación.

Cifuentes manifiesta que “la construcción del marco teórico se realiza en función de la necesidad que tiene el investigador de construir su tema, establecer su objeto de investigación, determinar su origen, desarrollo y construir la problematización” (Cifuentes, 2009). Son elementos teóricos directamente relacionados con el tiempo y el espacio del tema.

Este capítulo sirvió para que el investigador abordara el objeto de estudio conociendo y manejando leyes, categorías y conceptos pertinentes a la realidad o sociedad donde está situado el tema. Tocando como temas centrales: administración de recursos humanos, estrés, estrés laboral, satisfacción laboral y salud ocupacional.

2.1 Administración de recursos humanos

La influencia del comportamiento humano dentro del trabajo no se ha escapado de los estudios de la administración, motivo por el cual, alguno de ellos se han dado a la tarea de profundizar en estudios e investigaciones partiendo de que cualquier decisión tomada en la empresa dentro del ámbito administrativo, afecta al componente humano. De aquí surgió la administración de recursos humanos, la cual definen como “la función administrativa que se encarga del reclutamiento, selección, capacitación, contratación y desarrollo de los miembros de la organización”. (Stoner y Freeman, 1994).

Administrar recursos humanos es “conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable para la organización”. (Chiavenato, 1998),

El propósito de la administración del capital humano es “mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización en formas que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social”. (Werther, 2014). El valor que se le dé al capital humano dentro de la organización determinara el grado de éxito de esta. Así mismo el departamento de administración del capital humano existe para proporcionar apoyo estratégico a la alta gerencia y al personal en la tarea de lograr los objetivos planteados.

Otro autor define a la administración de recursos humanos como “la implementación de estrategias, planes y programas requeridos para atraer, motivar, desarrollar, recompensar y retener a los mejores candidatos para alcanzar las metas organizacionales y los objetivos operacionales” (Tanke, 2002).

En referencia a las definiciones que plantean los autores mencionados, la administración de recursos humanos es una función importante y esencial dentro de las organizaciones ya que de ella van a depender el cumplimiento de los

objetivos organizacionales, la empresa basa su experiencia en el conjunto de talento humano que lo conforma. La eficiencia de la administración de recursos humanos determinara el desempeño de la empresa dentro de su entorno y por ello lo más conveniente es mantener el control mediante la aplicación de políticas diseñadas para tal efecto, lo que beneficiará las organizaciones y al talento humano.

2.1.1 Objetivos de la administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos expone que es “planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal” (Chiavenato, 2002)

El principal objetivo está “mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social. El objeto de los Recursos Humanos es contratar y trasladar personal, mantener informes y administrar salarios y beneficios”. (Dessler y Varela, 2011).

Los principales objetivos son:

- a. Crear, mantener y desarrollar un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- b. Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.
- c. Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- d. Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
- e. Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- f. Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.

Los objetivos guían la función de la administración del capital humano, no solo expresan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento que administra el talento y de las personas participantes en el proceso.

2.1.2 Importancia de la administración de recursos humanos

Hoy en día las empresas buscan ser más competitivas en todos los aspectos, desde la calidad del producto hasta el crear un ambiente laboral para el desempeño productivo del personal que trabaja, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de la empresa.

Para esto se debe contar con un departamento de Recursos Humanos, quien se encarga de varios procesos, entre ellos: reclutar al personal, capacitarlo, desarrollar sus habilidades, destrezas, capacidades, atender su seguridad y salud, retener el personal, entre otros. No se puede hablar de un buen funcionamiento del recurso humano sino se cuenta con una administración correcta, eficiente, estratégica, y que este alineada a los objetivos organizacionales.

Es por ello que el principal desafío que enfrentan las organizaciones es el mejoramiento continuo del personal que lo integra. La administración de los recursos humanos existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones.

Para llevar a cabo su tarea, los departamentos de personal necesitan satisfacer objetivos múltiples que en ocasiones son conflictivos. Es necesario hacer frente a necesidades sociales, de la organización y personales. Estos objetivos se pueden lograr mediante actividades diversas del personal, enfocadas a mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficaz.

2.2 Origen y definición de estrés

La palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest*.

El estrés es definido como una condición meramente muscular: es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal. Sin embargo es mucho más que eso. El Dr. Hans Selye pionero en investigaciones en estrés, lo define como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)”. (Selye ,1936)

El estrés es “una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa”. (Conde, 2009). Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas.

Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicósomáticas

Otro punto de vista sobre esta definición es “la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona”. (Rodríguez, 2007). Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las

demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación.

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.

2.3 Estrés laboral

Los cambios laborales, como la introducción de nuevas tecnologías, o una modificación en los objetivos, pueden provocar estrés. El estrés afecta en las empresas, además de a sus empleados. Una empresa con ausentismo, rotación de personal, deterioro en las relaciones del trabajo o con los clientes, más accidentes de trabajo de lo normal o un control de calidad pobre, sufre de estrés laboral. Las causas pueden variar, desde asignaciones de tareas poco claras hasta la falta de comunicación. La estructura de una empresa y las condiciones del lugar de trabajo, pueden afectar a los niveles de estrés en gran medida a todos sus trabajadores.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

Esta es “una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que la persona desea y cuyo resultado se percibe como incierto. El estrés no necesariamente es algo malo en sí mismo”. (Guillen, Tortuero y Gallego, 2009),

Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo (distrés), también tiene un valor positivo (eustrés). Cuando ofrece el potencial para obtener un buen resultado en una oportunidad. Por ejemplo, considerar el mayor desempeño que un atleta o realizador de situaciones de embargo. Es frecuente

que tales individuos utilicen el estrés positivamente para aprovechar la ocasión y dar al máximo.

De igual manera, muchos profesionales ven las presiones y la carga de trabajo muy pesadas y plazos de entrega apretados como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo así como la satisfacción que se obtiene por hacerlo.

Es normal que el estrés se asocie con las demandas y recursos. Las demandas son las responsabilidades, presiones, obligaciones e incluso incertidumbre que las personas enfrentan en el ambiente de trabajo. Los recursos son todo aquello sobre lo que el individuo tiene control y que utiliza para resolver las demandas. Cuando el lector presenta un examen en la universidad o pasa por una evaluación anual en el trabajo, siente estrés debido a que enfrenta presiones de oportunidades y desempeño. Una buena revisión de desempeño desembocará en un ascenso, mayores responsabilidades y un mejor salario. Una mala evaluación le impediría obtener el ascenso y provocaría incluso el despido.

Los estudios revelan que las herramientas adecuadas ayudan a disminuir la naturaleza estresante de las demandas cuando éstas coinciden con los recursos. Por ejemplo, si las demandas emocionales generan tensión, entonces el tener recursos emocionales en forma de apoyo social tiene importancia sumamente relevante.

A la inversa si las demandas son cognitivas o demasiada información, entonces los recursos del trabajo en forma de apoyo de cómputo o información son más importantes. Así cuando hay demandas y recursos potenciales para aplicar el estrés, aquellos en medida suficiente para enfrentarlo son importantes conforme aumentan las demandas.

Autores destacados argumentan que el estrés laboral es “un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas

que requieren las organizaciones del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los empleados para hacerles frente” (Robbins, Stephen, Judge y Timothy, 2009) Esto quiere decir que, posiblemente la preparación física y psicológica de un empleado para afrontar el estrés no es suficiente para resolver situaciones habituales que conlleven la responsabilidad de su puesto de trabajo, dando lugar a respuestas no adecuadas para poder desempeñarse eficientemente.

La mayor parte de personas están conscientes que el estrés de los empleados es un problema que aumenta en las organizaciones. Entre los mismos compañeros comentan que están estresados por las grandes cargas de trabajo y por tener que trabajar más tiempo, debido a los recortes de personal en las organizaciones o bien por las mismas necesidades de sus puestos de trabajos.

Cabe señalar que cuando se habla de estrés se origina una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. “El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren”. (Cano, 2002).

Como se menciona esta es una respuesta de adaptación la cual contribuye de forma importante a la supervivencia, a un adecuado rendimiento en las actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida del trabajador que vienen siendo beneficiosos para ambos (organización-trabajador)

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome del *Burnout* o “estar quemado”. Este ha sido entendido como una persona que está cargada emocional y cognitivamente por el mismo entorno laboral el cual está inmerso.

El síndrome del *burnout* es muy común en este tipo de personal, el tener un puesto administrativo conlleva responsabilidades que a la larga se vuelven a favor o en

contra del empleado, debido a las funciones, compromisos y toma de decisiones que debe afrontar.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicas (consecuencias psicosociales) en los individuos.

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016)

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Existen varias maneras de conceptualizar el estrés laboral, desde el hecho que permite caracterizar los estados en los que se encuentra el trabajador frente al ambiente en las que se desenvuelve y su forma de reaccionar a las mismas. Analizado integralmente el problema, se podría decir que el estrés es la respuesta psicológica y fisiológica que presenta el organismo, en su intento por adaptarse ante las situaciones de presión internas y externas, que se dan en su relación con el entorno social. Es así que el estrés surge cuando se producen desajustes en esta interrelación.

2.3.1 Fases de respuesta al estrés

Al presentarse una situación estresante cada persona actúa de diferente forma, gracias a las investigaciones realizadas por Hans Selye en 1975, hoy se puede concluir que existen tres fases a través de las cuales se explica cómo actúa el estrés en el cuerpo y la mente.

a. Fase de reacción de alarma

Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. “Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente y se prepara para la respuesta y acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.” (Rodríguez, Márquez y Argueta, 2009).

Ante una situación como esta, es que se genera una activación del sistema nervioso, manifestando síntomas como: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. El comportamiento del individuo cambia porque se ve amenazado ante tal situación.

Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse. El inconveniente es que una reacción tan poderosa repetidas veces por estresores menores, exige al cuerpo a someterse a una carga forzada no exenta de riesgos, la adrenalina nos consume y la cortisona ataca al sistema inmunitario cuando se reacciona de forma excesiva ante cualquier estresor.

b.Fase de resistencia: la adaptación

La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés. Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado.

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante.

“En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos” (Sandín, 1995).

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, entre otros. Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

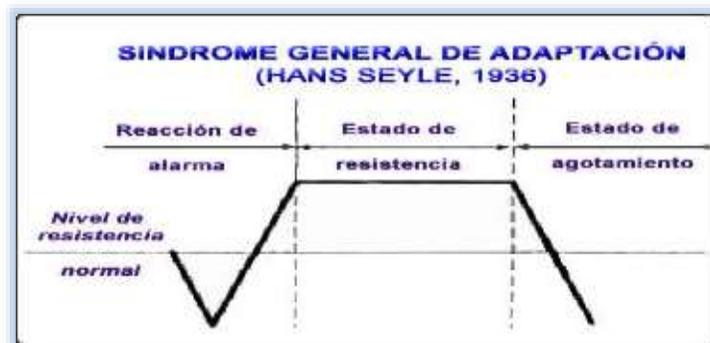
c .Fase de agotamiento

Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

Es decir “el equilibrio interno después de estar amenazado se rompe, el sistema inmune se ve afectado, la capacidad de resistir a los agentes patógenos de cualquier tipo disminuye y la enfermedad aparece” (Prevensiónweb, 2007)

Llegar a esta fase del estrés es perjudicial y nocivo para la salud del trabajador. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones a las cuáles se está presentado. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación. Conduce al organismo a un estado de deterioro que origina la pérdida importante de las capacidades fisiológicas.

Figura No. 1
Síndrome General de Adaptación (Hans Selye)



Fuente: Martínez (2004). Estrés Laboral

2.3.2 Causas del estrés laboral

Se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas.

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias.

Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. “Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés”. (Robbins, Stephen, Judge y Timothy 2009), expresan que hay dos grandes perspectivas:

A continuación se presentan dos perspectivas como lo menciona el autor son peligros que van relacionados con el ámbito laboral del trabajador y que día con día debe de ejecutar para desempeñar su puesto de trabajo y que generalmente llegan a ser obstáculos para la ejecución de sus funciones y responsabilidades.

Cuadro No. 1
Peligros relacionados con el estrés

Características del Trabajo	Contexto Laboral
<ul style="list-style-type: none"> - Tareas monótonas, aburridas y tribales. - Falta de variedad. - Tareas que producen aversión. - Exceso o escases de trabajo. - Trabajos con plazos muy estrictos. - Horarios de trabajo estricto e inflexible. - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal. - Sistemas de turnos mal concebidos. - Falta de control (métodos de trabajo, ritmo de trabajo, horario laboral y el entorno laboral) - Falta de participación en la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de perspectivas de promoción profesional. - Promoción excesiva o insuficiente. - Actividad poco valorada socialmente. - Remuneración por trabajo o destajo. - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. - Tener a cargo a otras personas. - Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. - Malas relaciones con los compañeros. - Ausencia de procedimientos establecidos - Mala comunicación. - Liderazgo inadecuado. - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Fuente: Elaboración propia del estudiante 2016, extraído de Robins (2009).

2.3.3 Estresores

Cabe mencionar que en el entorno laboral y personal se originan estresores que tienen que ver con el desenvolvimiento del individuo, Selye (1936) los definió como “cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano”. A continuación se describen tres clasificaciones que son: ambientales, organizaciones y personales y como éstos tienen relación con el desempeño del trabajador.

a. Ambientales

Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también en los niveles de estrés entre los empleados de la misma. En realidad las evidencias indican que la incertidumbre es la razón principal por lo que las personas tienen dificultades para manejar los cambios organizacionales: hay tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica. Los cambios en el ciclo de los negocios generan incertidumbres económicas, cuando la economía está en contracción, por ejemplo, la gente siente ansiedad con respecto de la seguridad en el empleo.

El cambio tecnológico es un factor ambiental que desencadena estrés. Debido a que las innovaciones hacen que las aptitudes y experiencia de los empleados queden obsoletas en corto tiempo, las computadoras, automatización y otras formas similares de innovación tecnológicas son una amenaza para muchas personas que les produce estrés.

Otro factor que entra dentro de esta categoría son los estresores físicos, el ruido incontrolable en el área de trabajo este autor propone que “la exposición al ruido de bajo nivel está asociada con niveles elevados de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, causando estrés y multiplicando el riesgo a sufrir un accidente” (Luthans, 2008).

Esto quiere decir que el entorno físico de trabajo puede ser una fuente de estrés para los trabajadores. El ruido en el lugar de trabajo, incluso si no alcanza un nivel que exija medidas para evitar la pérdida de audición, puede ser un factor de estrés (por ejemplo, un teléfono que suena con frecuencia o el zumbido constante de un equipo de aire acondicionado), aunque sus efectos se deben generalmente a la combinación con otros factores.

Si bien el ruido excesivo y/o intermitente interfiere con la concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que se utiliza al pensar y al dirigir los actos que se ejecutan, la prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño. No solo puede dar como resultado la fatiga física, sino una disminución en la tolerancia a la frustración.

La temperatura es otro estresor, en la mayor parte de los sitios de trabajo, actualmente se evitan los extremos en la temperatura mediante controles cuidadosos. El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico. Fisiológicamente, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento de oxigenación y fatiga.

Los extremos fríos también influyen sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. Desde el punto de vista del desempeño, frío extremo afecta manos y pies, y origina disminuciones en el desempeño entre los individuos que ejecutan tareas que requieren el uso de estas extremidades.

Como vemos, la temperatura, actúa como estresor cuando se requiere de gran esfuerzo adaptativo por parte del individuo. Aun la adaptación satisfactoria tiene sus

consecuencias negativas en la forma de la energía física y psíquica invertida para mantener la adaptación.

b .Organizacionales

En una organización no faltan los factores causantes de estrés, por ejemplo, las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante, y compañeros desagradables, todos ellos se han catalogado como los factores alrededor de las demandas de las tarea o de roles interpersonales.

“Las demandas de tarea son factores relacionados con el trabajo de una persona, incluye el diseño del trabajo del individuo, condiciones de trabajo, y distribución física del sitio”. (Luthans, 2008).

Estas demandas de tareas se relacionan con las presiones que sufre una persona como función particular que desempeña en la organización. Los problemas generan expectativas difíciles de reconciliar o satisfacer. Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre empleados con una gran necesidad social.

Se puede observar también la ambigüedad de roles, los conflictos de roles y la carga excesiva de un rol se conoce en conjunto como estresores del rol, todo esto se da cuando los puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples, por lo que es más probable que un puesto sea estresante, si estos roles están en conflicto o no están claros.

La ambigüedad de roles ocurre, cuando los empleados carecen de conocimiento claro acerca del comportamiento esperado en su trabajo, los individuos, experimentan incertidumbre sobre las acciones que deben realizar para desempeñarse correctamente. Muñoz expresa que: “el conflicto de roles se da

cuando las demandas de diferentes fuentes son incompatibles, la sobrecarga de rol, ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiados roles al mismo tiempo”. (Muñoz, 2015).

En las organizaciones se puede observar este tipo de situaciones donde existen puestos de trabajo en que el colaborador debe de ejecutar varias tareas que a su vez no corresponde a las funciones por las cuales fue contratado. Este tipo de situaciones genera insatisfacción y descontento influyendo directamente con el desempeño del trabajador.

Otro factor es la promoción y desarrollo profesional, si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. El trabajador busca una mejora laboral y si bien es cierto no la alcanza o no es tomado en cuenta en la organización es claro que genera sentimientos de frustración por no alcanzar lo deseado.

c .Personales

Una persona normal trabaja de 40 a 50 horas por semana pero las experiencias que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran cada semana se reflejan en el trabajo. Por tanto, la categoría final incluye los factores de la vida privada del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características esenciales a la personalidad.

Las encuestas nacionales demuestran de manera persistente que los individuos tienen relaciones afectivas familiares y personales. “Los conflictos conyugales, la ruptura de una relación sentimental y problemas con la disciplina de los hijos, son ejemplos de problemas de relación que desencadena estrés en los empleados”. (Mansilla y Cuevas, 2011).

El conflicto trabajo-familia puede verse generado por una serie de presiones en el trabajo, tales como las características del horario laboral, los estresores de rol, el estatus dentro de la organización o las características de la tarea. Si las fuentes del conflicto surgen en la familia pueden ser los que están asociados a la evolución natural del ciclo familiar, como el nacimiento de un hijo, las tareas domésticas, la muerte de algún miembro de la familia, ruptura sentimental, entre otros.

En este sentido este conflicto trabajo-familia ha destacado su relación con la salud, señalando los efectos negativos que produce como fuente de estrés.

La mayoría de las personas, independientemente de si son hombres o mujeres, manifiestan que lo más importante para sus vidas es su familia. Sin embargo, la realidad es bien diferente ya que, en términos generales, se le dedica mayor tiempo y energía al ámbito laboral. Esta situación de discrepancia entre los distintos intereses y energías dedicadas al trabajo o a la familia hace que resulte fundamental entender cómo viven las personas la relación familia-trabajo y en qué medida les afecta esta situación (lo que se ha venido a llamar el conflicto trabajo-familia).

Otro de los estresores personales que influye determinantemente en el rol laboral son los problemas económicos creados por los individuos donde se exceden en los recursos financieros, es otro punto de dificultad personal que generan estrés en los trabajadores y distraen la atención en el trabajo. Sin importar el nivel económico, las personas que ganan una cantidad considerable al año, parece tener tantos problemas para manejar sus recursos económicos como los que reciben menor cantidad, algunas personas son malos administradores de sus finanzas o tiene deseos que superan su capacidad de pago.

2.3.4 Consecuencias del estrés laboral

Cuando los trabajadores están insatisfechos con sus trabajos, es frecuente que sea debido algún factor estresante. Estos factores están relacionados con una serie de

enfermedades físicas y emocionales, a pesar de que los vínculos específicos son difíciles de establecer.

Esto no quiere decir que siempre es el estrés el que provoca tales consecuencias. La insatisfacción en el trabajo, el aumento de la presión, la incapacidad para tomar decisiones, la apatía y cualquiera de las características antes mencionadas pueden carecer totalmente de relación con el estrés.

Durante la investigación se encontró que varios autores Ganong, 1992; Greenspan, 1993; Isselbacher, 1994; Ivancevich, 1989; Keith, 1991; Orlandini, 1999; Ramos, 2001; mencionan como trastornos relacionados al estrés a:

Cuadro No. 2
Trastornos y consecuencias del estrés

Trastornos y consecuencias del estrés	
Trastornos cardiovasculares	Arritmias cardíacas, hipotensión arterial, síncope, hipertensión arterial, infarto agudo al miocardio, angina de pecho, arteriosclerosis
Trastornos respiratorios	Disnea, hiperventilación, tos, asma.
Trastornos digestivos	Dificultad para deglutir, vómito, regurgitación, úlcera gástrica, cólicos, diarrea, estreñimiento, gastritis y colitis.
Trastornos de la micción	Retención urinaria, enuresis.
Trastornos del sistema reproductor femenino	Dismenorrea, amenorrea, pseudociesis, factor de riesgo para parto prematuro.
Trastornos del sistema sanguíneo	Neutrofilia, policitemia, aumento de la agregación plaquetaria y del fibrinógeno.
Trastornos de la piel	Prurito, sudoración, rubor, palidez, alopecia
Trastornos de la musculatura estriada	Cefalea, bruxismo, lumbalgia, mialgias, hipotonía.
Trastornos del sistema nervioso	Mareos, trastornos del sueño, dificultad de concentración, ansiedad, neurosis.

Fuente: elaboración propia, extraído de Ganong (1992)

Los estudios muestran que las condiciones de trabajo estresantes están realmente asociadas con el ausentismo incrementado, las demoras y la intención de los trabajadores de abandonar su trabajo. La disminución de la eficiencia en la industria, de la producción perdida, de gastos de reemplazo de hombres es extremadamente altos.

Inclusive, las alteraciones mentales producidas por el estrés, como la incapacidad de concentrarse, la falta de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden generar en el ámbito organizacional un costo significativo que toma la forma de disminución de eficiencia y de efectividad.

Algunos estresores ocasionan insomnio, como los cambios de horarios de sueño (por trabajo nocturno); el trabajo físico o intelectual intenso en las horas que preceden al sueño, la ansiedad, la tristeza, la fatiga, el consumo de drogas estimulantes (café, té, anfetaminas), enfermedades. Por otra parte, los síndromes de fatiga y el aburrimiento en el trabajo ocasionan micro sueños y exceso en el dormir. Durante breves sueños un obrero puede caer sobre una máquina y accidentarse.

Los directores de empresa son una categoría profesional particularmente vulnerable; pagan un precio elevado por el éxito económico de su organización. Una investigación hecha por Stora en 1985 con gerentes franceses de las empresas más competitivas, muestra que 46% (700) de las personas interrogadas sufría estrés intenso; estos eran los responsables de compañías privadas con 501 a 1000 empleados, quienes presentan más estrés y cuya situación de celibato se consideró como factor agravante. El cuadro sintomático muestra un predominio de trastornos cardiovasculares, gástricos y alteraciones en el patrón del sueño, todo acompañado de astenia.

La perspectiva de la naturaleza del estrés quedaría incompleta si no se mencionaran los costos del problema que este constituye. De acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismo, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e incluso, la muerte del trabajador" (Orlandini, 1996) Además, también aumentan las cifras los gastos en servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades,

uso indebido de drogas, tramitaciones legales por divorcio, violencia y conflictos laborales.

Un informe de la OIT (2008) calcula que, en los países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del PIB (Producto Interno Bruto) se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional asociado con tratamiento para la depresión se sitúa entre 30,000 y 44,000 millones de dólares al año. En varios países aumenta la jubilación prematura debido a problemas mentales, hasta llegar al punto de estar volviéndose el motivo principal para la asignación de pensiones de incapacidad.

Por lo expuesto anteriormente, los efectos que puede provocar el estrés laboral son innumerables, es importante que los empleados administrativos tengan iniciativa de cambiar estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental por el estrés que constantemente manejan.

Sin embargo recomiendan que para evaluar el estrés se deben llevar a cabo tres tipos de mediciones que son: 1) mediciones somáticas, 2) mediciones de conducta y 3) mediciones subjetivas, que corresponden a los componentes fisiológico, funcional y afectivo de las reacciones del estrés. (Lazarus y Cohen (citados en Holahan, 1994). Se puede llegar a la conclusión de que uno de los pasos fundamentales en el diagnóstico del estrés y sus efectos es identificar los estresores.

Otro autor menciona que existen cuatro razones por las cuales las organizaciones deben saber cómo afrontar el estrés. “La primera es para mejorar la salud del empleado; la segunda es la productividad; la tercera es la creatividad y la cuarta el rendimiento sobre la inversión”. (Schermerhorn, 2002). La mejor alternativa para su manejo consiste en primer lugar en impedir que llegue a niveles excesivos reconociendo los factores de estrés.

Otras formas son: una mejor comunicación, la participación, el desarrollo organizacional y el rediseño de trabajos y puestos. No son más que algunas de las formas positivas en que una organización puede atenuar o eliminar los estresores de sus empleados.

2.3.5 Prevención del estrés laboral

La lucha contra el estrés laboral constituye uno de los grandes empeños que deberán acometer las organizaciones como las estructuras de dirección o gerencias en los diferentes niveles en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

Los elementos teóricos y metodológicos abordados y las referencias empíricas con que se cuentan en la actualidad dejan por sentado que el fenómeno del estrés laboral es perfectamente controlable. Al trabajar el estrés laboral debe tomarse en cuenta que su control debe trascender necesariamente el límite de lo individual y considerarlo grupal y lo organizacional para que sea efectivo el cambio.

¿Qué estrategias de intervención en el ámbito organizacional pueden tomarse en cuenta para este cambio? Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma.

Así como lo plantean Ruiz, García y Benavides (2007), “desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma)”. (Ruiz, García y Benavides, 2007).

Como es el caso de evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización las cuales están inmersas dentro de la cultura organizacional, tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima laboral, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.

Al momento de realizar el diagnóstico de estas variables, éste no es estático, debe buscarse la explicación del funcionamiento de ellas en la organización y cómo los individuos operan bajo los efectos de las mismas. Una organización en que su sistema de gestión de recursos humanos considere al hombre el centro de todos los procesos que se dan hacia dentro y fuera de la misma y planifica estrategias en diferentes direcciones, teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas, es una organización en pro del beneficio de sus empleados.

El liderazgo y la justicia en el trabajo son requisitos importantes para abordar también la prevención del estrés en el trabajo y es una intervención estratégica eficaz. En general, es importante tomar medidas preventivas sobre la base de una política clara y de estrategias para garantizar el trabajo decente y la mejora de las condiciones de trabajo y la organización del mismo.

Es primordial establecer procedimientos concretos para tratar las intervenciones relacionadas con el estrés y crear un clima de trabajo para resolver los problemas con prontitud. El liderazgo y el trabajo en conjunto con directivos y trabajadores son indispensables.

Con un liderazgo comprometido y con justicia, se puede desarrollar una cultura organizacional en cada lugar de trabajo para que la prevención del estrés laboral pueda ser abordada de una manera positiva.

Siguiendo esta línea de estrategias e intervenciones es fundamental tomar en cuenta las exigencias del puesto de trabajo, las cuales deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada.

Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. Como lo indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “el buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo”. (OIT, 2013)

Implica que una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores genera un equilibrio de responsabilidades, funciones y buen desempeño. Mejora las condiciones de trabajo y la organización para aprovechar al máximo las capacidades de los trabajadores. Algunas medidas prácticas que se pueden tomar para hacer mejoras en este sentido son: definiendo claramente las tareas y responsabilidades, evitar la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores, planificar plazos que sean alcanzables, otros.

Cuando los trabajadores pueden controlar la forma en que hacen su trabajo, disfrutan trabajar y son más productivos. Esta estrategia alienta a los empleados en la toma de decisiones sobre la organización de sus responsabilidades, la cual es importante en la prevención del estrés laboral

El trabajo es más estresante cuando el empleado no puede influir en el ritmo y los métodos de trabajo. Proporcionarles la mayor libertad y control sobre las tareas que desarrollan ayuda a aumentar la motivación, la calidad del trabajo y a reducir este padecimiento. “Las medidas que pueden utilizarse y tomar en cuenta los líderes de departamentos es incluir a sus empleados en la toma de decisiones respecto a ciertas áreas como: fomentar la participación, organizar reuniones para discutir problemas aportando soluciones y acciones de mejora”. (IBIDEM)

Los trabajadores que pueden decidir cómo y cuándo hacer su trabajo, pueden incrementar sus habilidades y experiencia y ser más productivos. Por lo tanto, incrementar el control sobre el trabajo, se traduce en una organización de trabajo más eficaz.

Estas propuestas pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización, lo idóneo para la realización de las mismas es que la organización sea vista como un sistema y que no se planifique por tanto de forma aislada a las acciones, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los trabajadores que la conforman.

2.4 Satisfacción laboral

Se pueden diferenciar dos tipos de definiciones, las que consideran que la satisfacción laboral está vinculada a un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas y otras definiciones que se extienden más allá de lo emocional hasta las conductas laborales.

Dentro del primer grupo de definiciones que relaciona la satisfacción laboral a un estado emocional se encuentran autores como Crites (1969), el cual define la satisfacción laboral como un estado afectivo, en el sentido de agrado o desagrado, que muestra hacia el trabajo la persona. Para Smith, Kendall y Hulling (1969) se trataría de unos sentimientos referidos a aspectos específicos del entorno laboral.

Locke (1976) por su parte la define como estado emocional positivo resultante de la percepción y de las experiencias laborales subjetivas de la persona. Price y Muller (1986) dicen que la satisfacción laboral es una orientación afectiva hacia el empleo. En cuanto al segundo grupo de definiciones de satisfacción laboral, se encuentran aquellas que van más allá de las emociones, hacia la conducta laboral. Porter (1962), define la satisfacción laboral como la diferencia que existe entre la recompensa que el trabajador percibe como adecuada y la recompensa que se

recibe. Beer (1964) se refiere a la satisfacción laboral como la actitud que los trabajadores tienen hacia aspectos determinados del trabajo como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.

Para Blum (1976) la satisfacción laboral es la consecuencia de las distintas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con éste, y hacia la vida en general. Por último, Peiró (1984) la explica como una actitud general que es el resultado de muchas actitudes concretas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

2.4.1 Teorías sobre satisfacción laboral

En cuanto a las teorías de satisfacción laboral existen dos orientaciones, por un lado, teoría o modelo de contenido, y por otro lado, teoría o modelo de proceso

Las teorías de contenido se refieren a los objetivos, necesidades, aspectos que conducen o limitan la satisfacción laboral, mientras que las teorías de proceso se centran en realizar un análisis explicativo de los procesos que impulsan, dirigen y sostienen la actitud de satisfacción laboral sin preocuparse tanto de explicar cuáles sean las variables concretas que determinan la conducta, como pueden ser: las características personales, sistemas de administración, relaciones de grupo, características objetivas del trabajo etc.

Dentro de las teorías de contenido se encuentra la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954-1975). Maslow fundamentaba que las necesidades sociales no eran las únicas necesidades responsables de la satisfacción laboral sino que también serían otras necesidades organizadas y estructuradas jerárquicamente, partiendo desde las necesidades más básicas a la necesidad más elevada que es la autorrealización.

Maslow estructuraba estas necesidades en cinco niveles en función de su importancia:

1. Necesidades fisiológicas: estas necesidades son aquellas que son básicas para sobrevivir, tales como: alimentos, líquidos, refugio, sexo y demás exigencias corporales.
2. Necesidades de seguridad: este tipo hace referencias a aquellas necesidades que se refieran a la protección contra amenazas y alcanzar una estabilidad en la vida.
3. Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: aquellas necesidades sociales inherentes del ser humano como son el afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.
4. Necesidades de estima: necesidad de reconocimiento propio, autoconfianza, capacidad de ser útil y necesario en el mundo (logros, autonomía, estatus, prestigio).
5. Necesidad de autorrealización: necesidad de crecimiento, llegar a desarrollar el máximo potencial que hay en cada uno. “El deseo a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse” (Maslow, 1973).

Dentro de las teorías o modelo de contenido se encuentra también la teoría bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Se le denomina como teoría dual o teoría de higiene y motivación, esta teoría está considerada como uno de los modelos de satisfacción laboral de mayor impacto en el ámbito de la motivación laboral. Esta teoría engloba tanto aspectos sociales del ámbito laboral y relacional como también su contenido. Este enfoque estudia variables como el salario, relaciones sociales, jerarquías, tecnologías, etc.

El objetivo que persigue la teoría bifactorial por un lado, establecer que elementos influyen en la satisfacción o insatisfacción laboral y por otro lado analizar cómo afectan tanto la satisfacción como la insatisfacción al rendimiento en el trabajo.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) observaron que la satisfacción estaba relacionada con aspectos intrínsecos del trabajo, como pueden ser los ascensos, reconocimiento, logros, etc. Sin embargo otros aspectos extrínsecos del trabajo, como pueden ser el estilo de dirección, normas de la empresa, condiciones de trabajo, están relacionados con la insatisfacción.

Cuando estos autores se refieren a necesidades de higiene hacen alusión a aquellas relacionadas con las condiciones físicas y psicosociales del trabajo, mientras que cuando hacen alusión a las necesidades de motivación, se refieren al contenido y tipo de trabajo.

Por otro lado, dentro de las teorías o modelos basadas en el proceso, se encuentra la teoría de las expectativas de Vroom (1964). Vroom establece en su teoría que las expectativas son determinantes en la satisfacción laboral, partiendo de que la satisfacción de la conducta tanto laboral como humana depende de que un determinado comportamiento lleve al individuo a unos resultados previamente esperados y el valor que estos representan para el sujeto.

El autor basa su teoría en tres conceptos:

1. Expectativa: Es la percepción subjetiva de que con cierto nivel de esfuerzo, se alcanzará un determinado resultado.
2. Valencia: El autor la define como un valor subjetivo que los individuos le dan a las recompensas y expresará la fuerza de atracción individual hacia un resultado.
3. Instrumentalidad: Es la percepción que tiene el trabajador de que ciertos resultados le llevarán a la obtención de otros resultados.

Vroom concentra su teoría en una fórmula que suma los productos de las valencias de todos los resultados y su percepción de la instrumentalidad de cada resultado para conseguir los otros resultados.

En definitiva la satisfacción de un trabajador será mayor cuando le sea más fácil desempeñar su trabajo y obtenga los resultados esperados. Dentro de la teoría de proceso se encuentra la teoría de la equidad de Adams (1963-1965). Esta teoría de satisfacción laboral destaca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción es la comparación social realizada por las personas, por tanto, para Adams, el individuo estará satisfecho, si cuando se compara con el resto percibe equidad, en caso contrario, si percibe inequidad o injusticia estará insatisfecho.

Se discute que sean variables determinadas las que repercuten en la motivación, creyendo que la valoración que hace una persona comparando su trabajo y sus resultados con los de otras personas parecidas sea lo que influye en la satisfacción y motivación.

Adams, postula que el sentimiento de inequidad en la persona que lo percibe crea una tensión, que le conduce a tener comportamientos y actitudes que desembocan en restablecer la equidad. Una persona no mostrará ningún interés en cambiar si percibe equidad, mientras que en el caso contrario la persona tratará de cambiar si percibe inequidad con respecto a la situación de otra persona.

Por último, en las teorías de proceso se encuentra la teoría de Locke (1968). Locke en su teoría presentó un modelo de la finalidad y posteriormente amplió la misma incorporando el resultado y análisis de los valores. En su teoría de la finalidad expresa que la autorrealización y éxito en su trabajo pueden constituir un fin en sí mismo, por lo que pueden considerarse una fuente independiente de satisfacción y motivación. Esta teoría comienza bajo la premisa de que la motivación en el trabajo es una actividad consciente, ya que el individuo siempre intenta lograr algo en función de unos objetivos conscientes, es decir, cuanto mayores sean los objetivos mayor sensación de satisfacción se dará al alcanzarlos.

Locke hace alusión a unos ingredientes básicos, los cuales son:

Metas o intenciones, que determinan la motivación de manera inmediata en el esfuerzo del trabajador.

1. El cambio de valor de los incentivos, ya que estos cambios inciden de forma directa en las metas del sujeto.
2. El nivel de ejecución alcanzado, siempre que iguale el nivel de ejecución de las metas, es lo que determinará el nivel de satisfacción o insatisfacción.

Por otro lado, Locke (1969, 1976 y 1984) en su teoría de los valores, parte del planteamiento de que la satisfacción laboral depende de unos valores laborales significativos para la persona, que se consiguen en el propio trabajo, esos valores tienen que ser acordes con las necesidades del trabajador. Por tanto, ha de existir una relación entre los valores de la persona, la percepción de poder alcanzar los valores laborales que proporciona el propio trabajo y las necesidades de la persona.

En la teoría de valor la satisfacción laboral es una consecuencia del ajuste entre los resultados del trabajo y los deseos propios del individuo, es decir, que cuanto haya un mayor ajuste, la satisfacción laboral será mayor.

2.5 Salud ocupacional

La salud ocupacional ha venido evolucionando y tomando auge en las organizaciones, desde la edad antigua se ha observado este término hasta la actualidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud ocupacional como “una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo”. (Ruiz; García; Delclós Benavides 2007).

Controlar los accidentes y riesgos, velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo es responsabilidad de toda organización. La sola

presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de sus empleados, éste busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano.

Otro autor la define como “el bienestar mental, emocional y físico de los empleados con relación a las condiciones de su empleo”. (Muchinsky, 2007). Este equilibrio que el empleado debe de mantener lo ofrecen también las condiciones seguras o inseguras que el mismo trabajo le brinda, cada organización debe de velar por mantener, desarrollar y proteger a su talento humano para crear un clima laboral eficiente y productividad eficaz.

Si bien es cierto es la relación entre el cuerpo, la mente y las normas sociales, la salud de una persona se puede ver afectada por males, accidentes o estrés emocional. Los administradores de recursos humanos deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los colaboradores, incluso su bienestar psicológico.

Chiavenato expresa “un colaborador excelente y competente, pero deprimido y con poca autoestima, puede ser tan improductivo como un colaborador enfermo y hospitalizado” (Chiavenato 2009). La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales

La salud laboral se define como la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en las profesiones, prevenir todo daño a la salud del empleado por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas”. (Ruiz; García; Delclós Benavides, 2007). En suma es adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Cabe destacar que este es un tema de importancia para las organizaciones, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos. Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional.

2.5.1 Servicios básicos de salud ocupacional en las organizaciones

Según el Convenio Número 161 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre los servicios de salud en el trabajo, creado en el año 1985, se definen como los “servicios preventivos, asesoramiento del empleador, trabajador y sus representantes sobre los requisitos necesarios para establecer y conservar un medioambiente de trabajo seguro y saludable”. (OISS, 2001). Hace referencia a que favorezcan una salud física y mental óptima en relación con el trabajo y de la adaptación de éste a las capacidades de los trabajadores, tomando en cuenta su estado de salud mental y física.

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social en la misión de los servicios de salud en el trabajo debe tener como meta “poder aportar a los trabajadores las herramientas y los recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo”.(OISS, 2001). Las organizaciones deben de garantizar un nivel óptimo de bienestar y salud integral a sus colaboradores, dentro

de un contexto social en el cual se desenvuelvan libremente, desarrollándose y optimizando los recursos. Aportar esas herramientas garantiza que exista una mejor productividad y progreso en su desempeño.

Como enfoque todo servicio básico de salud ocupacional debe ser accesible, estar a la disposición de cualquier trabajador o empresa, ser capaz de responder a las solicitudes del interesado, tener capacidad de control de calidad y retroalimentación del proceso y resultado del servicio prestado.

Los diferentes recursos y herramientas necesarios deben mantenerse en constante cambio, adaptándose a las exigencias del momento y del lugar donde se apliquen. Se debe procurar que las personas que presten el servicio tengan la habilidad y la capacidad necesarias para la realización del servicio y se mantengan en constante formación sobre cada uno de los temas a tratar.

Toda organización debe de considerar los siguientes aspectos:

1. Identificar y evaluar los factores de riesgos laborales potenciales y reales de cada puesto de trabajo
2. Promocionar la salud en el trabajo en relación a los factores de riesgos identificado para cada puesto de trabajo.
3. Atención médica integral orientada a asegurar la compatibilidad del estado de salud del trabajador en el puesto de trabajo asignado y los riesgos asociados.
4. Estar atento al estado de salud de los trabajadores procurando un diagnóstico oportuno, tratamiento adecuado y rehabilitación con reinserción o reubicación laboral.

Todos estos aspectos mencionados son fundamentales que las organizaciones deben de tener presentes, con ello se mejora la calidad del ambiente laboral, se logra mayor satisfacción en el personal y en consecuencia, se mejora también la

productividad y la calidad de los productos y servicios que ofrecen sus colaboradores. Todas las empresas tienen factores de riesgo relacionados con su labor, es por esto que por pequeña que sea la organización, requiere que le den la importancia y prioridad al tema de salud ocupacional.

3. METODOLOGÍA

Los sujetos de estudio son empleados administrativos quienes están propensos a sufrir esta enfermedad profesional a causa de la sobre carga de trabajo, presión de las responsabilidades de su puesto, jornadas laborales extensas, entre otros, repercutiendo notablemente en la satisfacción laboral.

Este estudio se propuso como objetivo general establecer la relación entre estrés y satisfacción laboral.

Los objetivos específicos fueron:

- a) Comprobar si existe estrés laboral en el empleado administrativo en empresas de logística del Municipio de Guatemala.
- b) Identificar las causas del estrés laboral en el empleado administrativo en empresas de logística del Municipio de Guatemala.
- c) Determinar cómo influye el estrés en la satisfacción del empleado administrativo.

La hipótesis mediante el proceso metodológico busca darle solución al problema de la investigación que expresa: a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala. Desde este punto fue necesario formular y plantear dos variables; la independiente: estrés como un factor incidente en los resultados laborales y la variable dependiente: satisfacción laboral.

La metodología de investigación comprende: definición del problema; objetivo general y objetivos específicos; hipótesis y especificación de las variables; método; y, las técnicas de investigación de campo utilizadas. En general, la metodología seguida define el desarrollo de la investigación.

3.1 Definición del problema

Las exigencias en las organizaciones a diario son relevantes, en la mayor parte de instituciones se deben de cumplir con estándares de calidad, alcance de metas, lograr objetivos, realizar tareas más complejas y costosas para poder ser productivos así como responsabilidades del puesto, toma de decisiones claras y acertadas, dirección y supervisión del personal a cargo, jornadas extensas, entre otras y si el empleado no cumple con alguno de estos parámetros puede incluso hasta llegar a perder su trabajo.

Muchas veces cuando alguna de estas situaciones llega a ser agotador el rendimiento del colaborador no es el mismo hay un desgaste físico, emocional o mental lo cual impide llevar a cabalidad las tareas. Iniciando una cadena de situaciones que ponen en riesgo su labor, se observa aumento de ausencias, falta de dedicación y concentración en la ejecución de sus tareas, disminución del desempeño y la productividad.

Las consecuencias que trae no solo están perjudicando al empleado que ejecuta un puesto administrativo sino también está produciendo un deterioro en el ámbito laboral influyendo negativamente en la organización.

Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación que tiene el estrés con la satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala?

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Establecer la relación entre el estrés y satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

3.2.2 Objetivos Específicos

- a) Comprobar si existe estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala.
- b) Identificar las causas del estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala.
- c) Determinar cómo influye el estrés laboral en la satisfacción del empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala.

3.3 Hipótesis

La hipótesis planteada en el presente estudio fue: a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala.

3.3.1 Especificación de variables

A continuación se presentan cada una de las variables del estudio derivadas de la hipótesis planteada, con sus indicadores y definición operativa para su ejecución en el proceso investigativo.

Cuadro No. 3
Especificación de variables

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Definición Operativa
<u>Independiente</u> Estrés	Robbins, Stephen, Judge y Timothy (2009) Estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que requieren las organizaciones del trabajo	Factores intrínsecos del puesto de trabajo Falta de apoyo organizacional Carga Laboral Clima organizacional	Cuestionario dirigida al personal objeto de estudio para determinar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los estresores

	y el medio laboral y los recursos de los empleados para hacerles frente.	Problemas Interpersonales	
Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Definición Operativa
<u>Dependiente</u> Satisfacción Laboral	Blum (1976) la satisfacción laboral es la consecuencia de las distintas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con éste, y hacia la vida en general	Crecimiento y desarrollo Salario Cumplimiento de tareas Relación con superior Responsabilidades	Cuestionario trasladado al personal objeto de estudio

Fuente: Elaboración propia del estudiante, para efectos de Tesis de Maestría en Recursos Humanos. USAC 2016.

3.4 Método Científico

A partir de este método se planteó la hipótesis correspondiente que seguidamente fue comprobada con la realidad, en base al marco de referencia teórico y en base a los objetivos y el análisis de las variables establecidas.

Se revisó la literatura que comprendía la identificación, selección, análisis y comprensión de la información existente sobre el tema de estudio. Se clasificaron las fuentes primarias y secundarias que fueron de utilidad para obtener información valiosa que soportó esta investigación, como: documentos, textos, artículos de revistas, tesis, manuscritos, reportes, noticias, resúmenes, fuentes de información citadas en textos, otros.

Posteriormente, con la base y soporte teórico se realizó la esquematización de la tipología de los sujetos de estudio, con ello se pretendía obtener la claridad de la población a quién serían dirigidos los instrumentos seleccionados. El primer instrumento utilizado para adquirir la información en el estudio cuantitativa fue una encuesta, la cual estuvo formulada con preguntas cerradas y respuestas

clasificadas, aplicada al personal administrativo identificado y seleccionado bajo una tipología de sujetos de estudio.

El segundo instrumento abordado para el estudio cualitativo fue la entrevista en profundidad, con esta técnica permitió la recolección de datos de abordaje no estándar, la cual se efectuó a jefes de departamentos del área de estudio.

En base a los resultados obtenidos se presentaron los hallazgos que proporcionaron análisis e interpretación detallada para plantear posteriormente las conclusiones y recomendaciones.

Este tipo de investigación tuvo un alcance descriptivo, buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Donde se describió la tendencia de la población objeto de estudio.

3.5 Técnicas de investigación utilizadas

El argumento descrito se apoya en un enfoque de carácter mixto por la combinación de la investigación cuantitativa y cualitativa:

a) Enfoque cuantitativo:

Este enfoque utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el propósito de establecer y responder al objetivo planteado.

La técnica utilizada fue la encuesta la cual utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más

amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

El instrumento fue un cuestionario entendiéndose como “el conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, este debe de ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández – Sampieri, 2014). Estructurado en dos partes, una que evaluó la parte de estrés y la segunda, satisfacción laboral. Contenía 17 preguntas cerradas diseñadas para generar la información necesaria para alcanzar el objetivo propuesto del proyecto de investigación.

Se diseñó la tipología de los sujetos para identificar claramente a quién era dirigido este instrumento para su estudio. De una muestra de empleados administrativos de empresas de logística ubicadas en la zona 12 del Municipio de Guatemala, se tomaron en cuenta las áreas o departamentos, de: recursos humanos, contabilidad, servicio al cliente (SAC), compras, operaciones, facturación, créditos – cobros y ventas.

b) Enfoque cualitativo:

Este enfoque se basó en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados. La recolección de la información consistió en obtener las perspectivas y puntos de vista de los sujetos denominados informantes claves, a través de datos expresados por el lenguaje escrito, verbal y no verbal como descripciones detalladas de situaciones, eventos y acontecimientos sobre el tema de la investigación.

Se utilizó la entrevista en profundidad, semi estructurada con la que se identificó la tipología de los sujetos de estudio, en este caso se trabajó con jefes de departamentos de empresas de logística ubicadas en la zona 12 del Municipio de Guatemala. El tipo de muestreo fue homogéneo, ya que los sujetos poseen

características y perfiles que deben de cumplir para ser tomados en cuenta en dicha investigación.

Los sujetos seleccionados fueron 10 jefes de departamento, quienes reunieron las siguientes características: trabajadores de empresas de logística ubicadas en la zona 12 del Municipio de Guatemala, pensum cerrado o últimos años de carrera universitaria, edad mínima de 30 años, 2 años de antigüedad mínimo, género indiferente con personal a cargo mínimo 10 personas. Los participantes del estudio fueron seleccionados por conveniencia, de esta manera se obtuvo información acerca del fenómeno de interés.

Como lo explica Neuman (2009) “en la indagación cualitativa el tamaño de la muestra no se fija a priori (antes de la recolección de los datos)”, no hay parámetros definidos ni precisos. En este estudio el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad.

Esta técnica recolectó de forma confidencial y verídica la información necesaria para dar análisis e interpretación posteriormente. Dirigida y registrada por el investigador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional continuo y con cierta línea argumental por parte del entrevistado, acerca del tema de interés definido en el marco de la investigación.

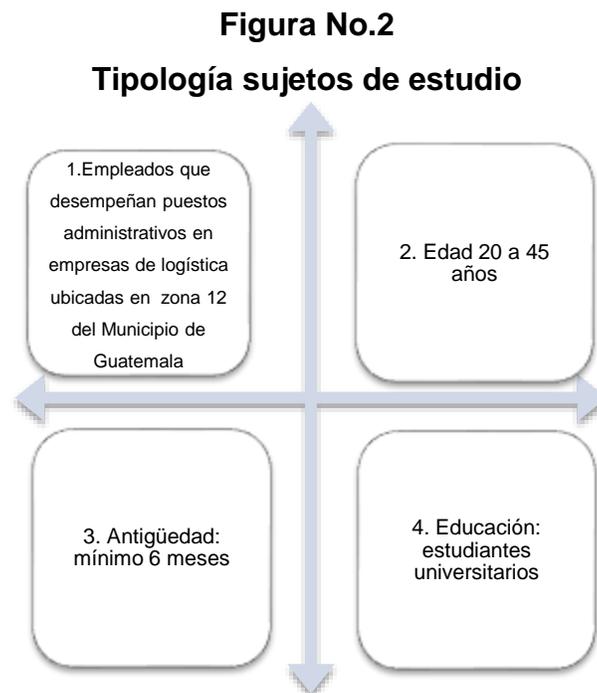
En ella se buscó recoger la mayor información que fuera necesaria para darle profundidad y respuesta al objetivo planteado. Sus atributos la hacen idónea para esta investigación. La investigadora describe, explora e interpreta las experiencias de los individuos en su contexto, con el fin de entender el fenómeno bajo estudio.

3.5.1 Técnicas de investigación de campo

El estudio utilizó un enfoque mixto (cuantitativo- cualitativo) el cual representa un “conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

a) Estudio cuantitativo

Se estructuró como primer punto la tipología de los sujetos de estudio. Las características de los sujetos para ser identificados y seleccionados en la muestra fueron:



Fuente: Elaboración propia del estudiante, para efectos de Tesis de Maestría en Recursos Humanos. USAC 2016.

La muestra en este estudio estuvo compuesta por empleados administrativos de las diferentes áreas o departamentos, tales como: recursos humanos, contabilidad,

servicio al cliente (SAC), compras, operaciones, facturación, créditos – cobros y ventas.

El universo fue el conjunto de todos los casos, el cual estuvo conformado por 263 empleados que desempeñan puestos administrativos en empresas de logística ubicadas en la zona 12 del Municipio de Guatemala. La muestra considerada para este estudio estuvo integrada por 157 sujetos.

A continuación se detalla cómo fue calculada la muestra para una población finita:

Cuadro No. 4
Cálculo de muestra

TAMAÑO DE MUESTRA PARA LA PROPORCION FINITA	
Información	
Tamaño de la población	263
Proporción estimada de éxito	0.5
Error de muestreo	5.0%
Nivel de confianza	95%
Cálculos	
Valor Z	-1.96
Tamaño de muestra calculado	156.3584475
Tamaño de muestra final	157

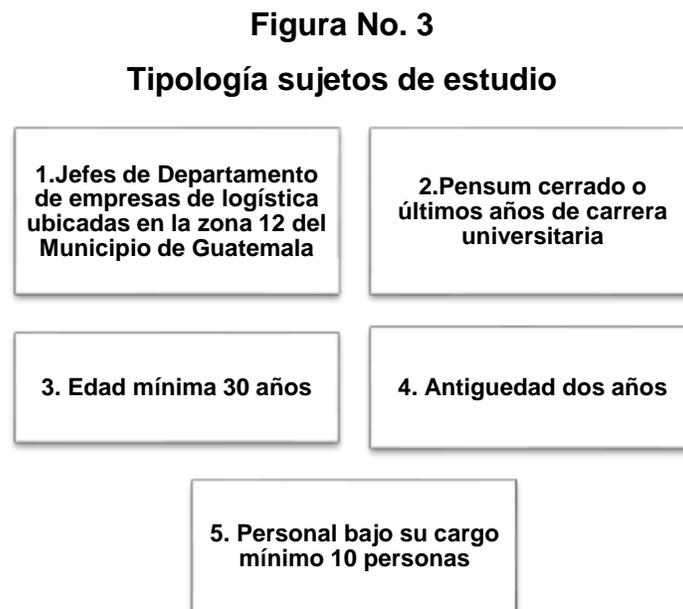
El instrumento elaborado fue un cuestionario comprendido por preguntas cerradas y concretas, el cuál contenía los factores que contribuyen al estrés y los factores de satisfacción laboral, temas abordados en el estudio y que responderían al objetivo planteado. La forma de administrarla fue cara a cara para abarcar el área de incidencia del mismo.

En esta fase del estudio se aseguró el derecho de los participantes a la protección de su privacidad y confidencialidad. Se coordinó con las personas encargadas de recursos humanos para organizar al personal.

Recolectada la información del instrumento, se procedió a vaciar los datos de cada pregunta en un formato de excel. En base a los resultados obtenidos se construyeron tablas, cuadros y gráficos que proporcionaron análisis e interpretación detallada y comprensible para el objetivo de la investigación y con los cuales buscó brindar mayor claridad y profundidad al estudio realizado para plantear posteriormente las conclusiones y recomendaciones a las cuales llego.

b) Estudio cualitativo

Se definió la tipología de los sujetos de estudio para delimitar a la población a quiénes fue dirigido el instrumento de este enfoque. Los sujetos de estudio estuvieron comprendidos por las siguientes características, dada la naturaleza de lo que se pretendía alcanzar en el objetivo:



Fuente: Elaboración propia del estudiante, para efectos de Tesis de Maestría en Recursos Humanos. USAC 2016.

Una vez identificado la tipología de sujetos se procedió a establecer la técnica de investigación para la recolección de los datos, este estudio utilizó la entrevista en profundidad.

La entrevista en profundidad es un modelo de plática entre iguales, es un encuentro reiterado cara a cara entre el investigador y los informantes, las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. En este estudio la entrevista fue semi estructurada, a través de la opinión calificada, de modo que se obtuvieron los datos necesarios que llevaron a describir e interpretar el fenómeno.

Para la realización de la entrevista se preparó una guía de diez preguntas abiertas que le permitió a la investigadora de manera particular, conocer la opinión de los participantes respecto al estrés, los factores que les producen estrés y cómo ésta afecta la labor o satisfacción de los participantes. De esta manera, se mantuvo el propósito del estudio y se obtuvo la información necesaria para la descripción del fenómeno.

Se solicitaron todos los permisos pertinentes para llevar a cabo las entrevistas. Los participantes en la investigación tuvieron el derecho a la privacidad y su participación anónima por lo cual su identidad ha sido protegida.

Para la realización de la misma se agendó y coordinó con los jefes de departamento para contar con el tiempo requerido. Se organizó la sesión en un lugar confortable para crear un ambiente agradable entre el investigador y el entrevistado, el cual permitió la fluidez y el desarrollo del proceso. Al entrevistado se le manifestó cuál sería el objetivo de la entrevista y el tema a tratar.

Con este instrumento se determinaron los conocimientos y experiencias del sujeto, el cual permitió recabar la información esencial y clave que se pretendía obtener. La obtención de estas valoraciones permitió observar mediante el análisis cualitativo patrones de comportamiento social y valoración específicas del personal que labora en el área administrativa propiamente jefes de áreas.

Una vez recolectada toda la información por medio del instrumento, se revisaron las transcripciones, se cotejó las notas, apuntes, comentarios y anécdotas que se anotaron durante el encuentro con el entrevistado. Lo importante fue construir e interpretar la información obtenida para su análisis.

El propósito de este método fue examinar el todo, en un ambiente natural, para recoger las ideas, percepciones o tendencias de los participantes que se entrevistan y se observan. Una vez identificadas las ideas, las percepciones o las tendencias, estas se codificaron, categorizaron y se identificaron los conceptos que surgieron del análisis de los datos.

Recopilada la información se elaboró una matriz que permitió tener una idea clara de lo adquirido, se citaron frases de los entrevistados que facilitaron clarificar las diferentes ideas y perspectivas de los informantes claves para luego proceder con el análisis e interpretación, los cuales aportaron argumentos sólidos para dar respuesta al objetivo planteado.

Para garantizar la credibilidad del estudio se utilizó la estrategia de corroboración por el participante. De esta forma se verificó la riqueza de los datos ofrecidos por los participantes y que la transcripción es correcta, clara y que refleja el pensamiento que se desea transmitir.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se presentan los estudios, análisis y resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos seleccionados a la muestra de estudio. Este procesamiento de datos está referido a como se realiza el proceso de clasificación de la información en la investigación que se propuso realizar.

Para el logro de esta investigación se hizo uso de un proceso: estudio cuantitativo y estudio cualitativo, siguiendo el criterio de comprobación derivado de la hipótesis, se aplicaron mediante técnicas y herramientas, criterios que buscaron comprobar la ruta indagatoria del estudio.

Vale destacar que en cada uno de los procedimientos se estableció y mantuvo la coherencia con la solución al problema, objetivo general, objetivos específicos e hipótesis. Ello permitió establecer la pertinencia y alcance de la investigación.

A partir de esta metodología, para cada estudio se aplicaron los procesos de comprobación que permitieron la obtención de resultados para las variables analizadas. Los estudios se especifican a continuación:

4.1 Análisis de los estudios

Los estudios que se contemplan en la presente investigación son los siguientes:

- a. Estudio cuantitativo que consistió en una encuesta diseñada para responder a las variables del objetivo específico. Comprendida por 2 secciones, una de estrés y la segunda de satisfacción laboral. La muestra fue conformada por 157 sujetos de estudio identificados y seleccionados por una tipología.
- b. Estudio cualitativo, se recurrió a técnica de la entrevista en profundidad, semi estructurada con pregunta cerrada y respuesta libre. Se estructuró con 10

preguntas en la que los informantes claves, de acuerdo a la tipología previamente diseñada que caracteriza e identifica al sujeto clave seleccionado para el presente estudio.

4.1.1 Estudio cuantitativo

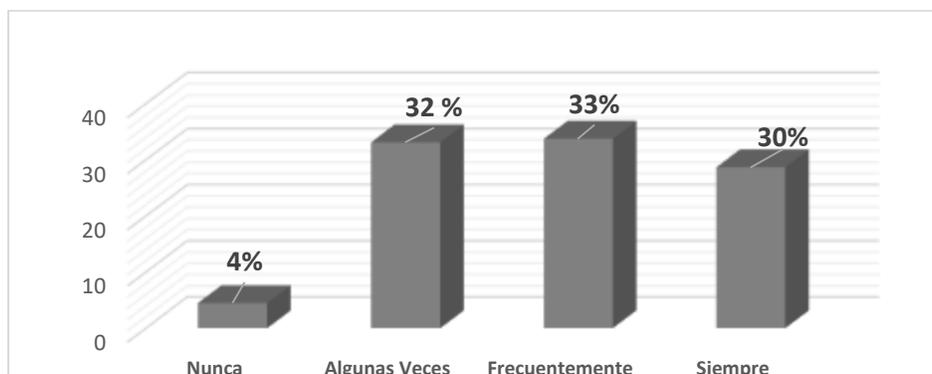
Este estudio se dedicó a recoger, procesar y analizar los datos sobre las variables previamente determinadas. El universo de 263 sujetos se identificó en el área de influencia de estudio. De este universo se seleccionó una muestra de 157 sujetos de acuerdo a la tipología elaborada para el efecto.

Los resultados obtenidos por medio de la encuesta (cuestionario) contemplaba dos secciones: estrés y la segunda satisfacción laboral. Este instrumento contenía 17 preguntas cerradas con cuatro opciones de respuesta: nunca, algunas veces, frecuentemente, siempre. Cada pregunta fue tabulada en cuadros, para luego ser representados en gráficas de barra para facilitar el análisis e interpretación de los resultados.

A continuación se presenta cada pregunta con su respectiva gráfica y análisis.

Sección 1: Estrés Laboral

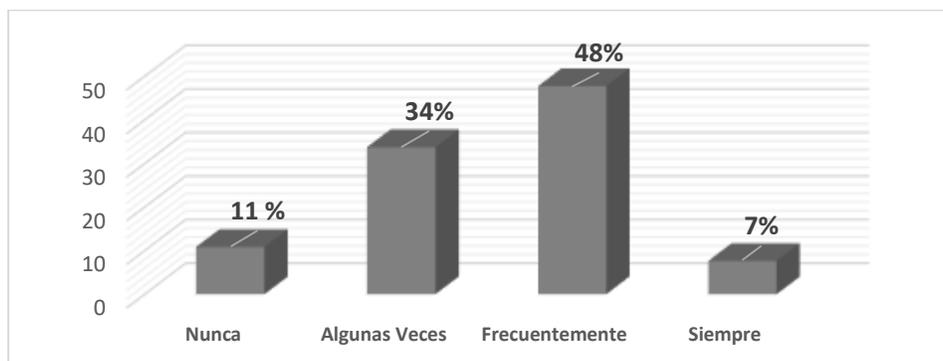
Gráfica No 1. ¿Puede tomar decisiones competentes en condiciones de presión?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: La Gráfica No.1 muestra la tendencia hacia la autonomía que tiene el trabajador sobre las responsabilidades de su puesto sobre todo en condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo para tomar decisiones en condiciones de presión. El criterio es que tienen la capacidad para elegir la alternativa que les proporcione el mejor resultado en sus puestos de trabajo.

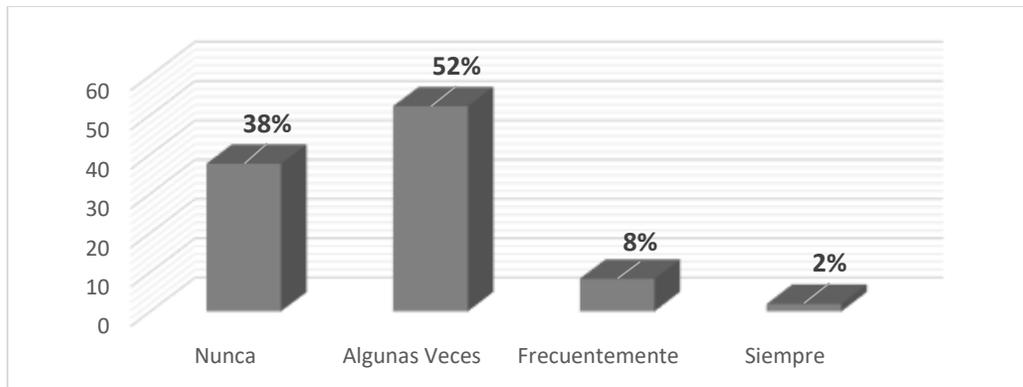
Gráfica No. 2. ¿Siente usted que la carga de trabajo es excesiva?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Los datos de la Gráfica No.2 puede detectar que el grupo de trabajadores del indicador de carga laboral manifestado por un cincuenta y cinco por ciento (55%) están experimentando presión a lo largo de su jornada laboral, por el tipo de trabajo que desempeñan, por atribuciones adicionales, tiempos cortos que disponen para presentar resultados, otros. Este factor es considerado como una de las principales causas de estrés laboral.

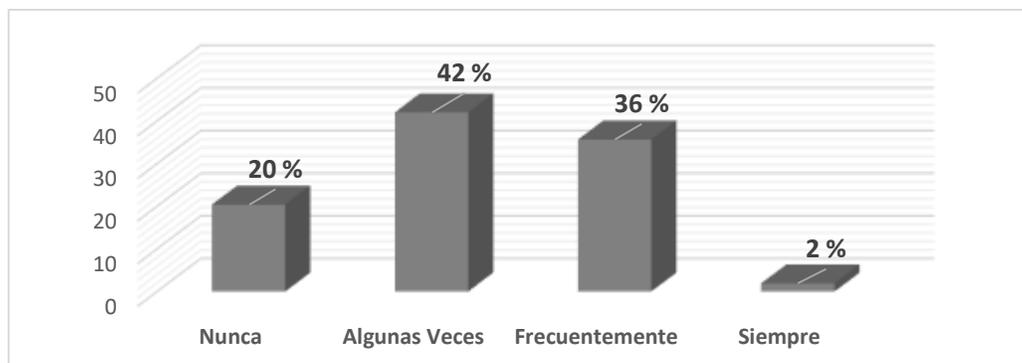
Gráfica No. 3. ¿Hay conflictos interpersonales con sus compañeros y/o superiores?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: La Gráfica No.3 representa que un sesenta por ciento (60%) distribuidos en respuestas algunas veces y frecuentemente exteriorizan situaciones de conflictos, este dato es relevante porque denota la presencia de enemistades en el trabajo creando: ambientes negativos, falta de entusiasmo, islas de poder, disminución de la competitividad, pérdida de tiempo, energía, recursos y división. Factores que contribuyen a crear una atmosfera deficiente en el clima laboral y en el desempeño.

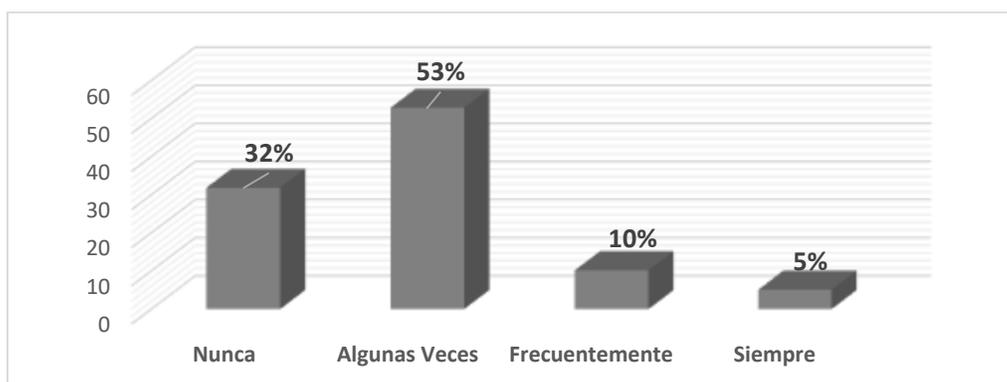
Gráfica No. 4. ¿Se siente irritado, estresado por las funciones de trabajo que debe de ejecutar?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Los datos reportados en la Gráfica No.4 registran alta incidencia sobre estrés laboral un setenta y ocho por ciento (78%) representado por 122 personas evidencian cierto grado de tensión laboral no sólo perjudican al trabajador, sino que también produce un deterioro en el ámbito laboral, influyendo categóricamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a enfermedades, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal.

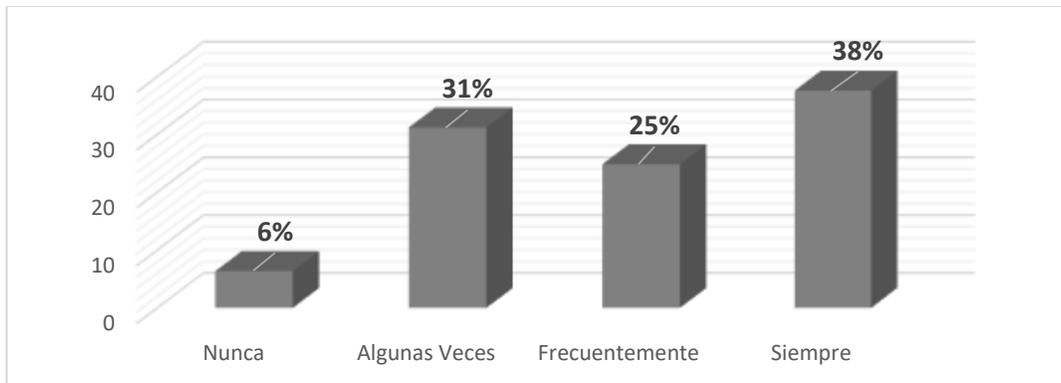
Gráfica No. 5. ¿Valoran y recompensan su trabajo en la organización?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Si se analiza las percepciones que tiene el empleado sobre si su trabajo es valorado y recompensado, los datos evidencian que el 15% de la muestra encuestada así lo consideran. Los resultados reflejan deterioro significativo en cuanto a cómo el empleado percibe esta situación y como no están del todo contentos y satisfechos con las condiciones y contextos que la empresa les está otorgando. Cuando no se reconoce y valora a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando acciones y comportamiento poco favorables para la organización.

Gráfica No. 6. ¿Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo?

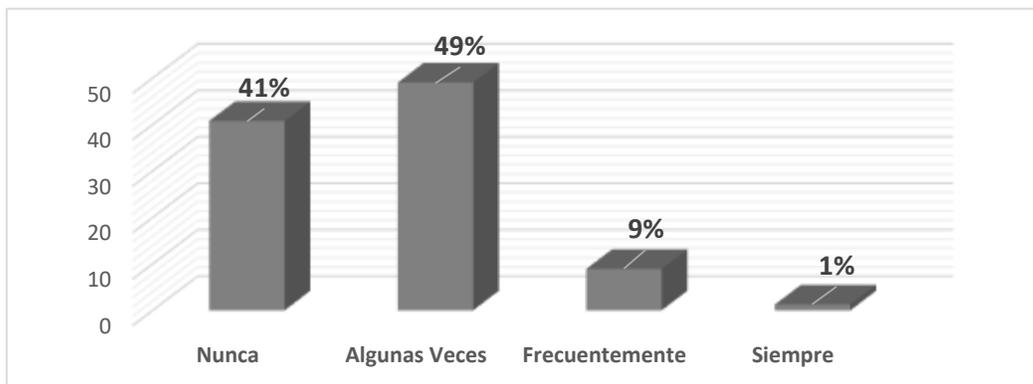


Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: La Gráfica No. 6 tomando en cuenta la categoría del (38%) y frecuentemente (25%) el dato refleja una ponderación entre ambos del sesenta y tres por ciento (63%). Una vez más, se encuentra una variación significativa que indica que el empleado considera estar en un lugar adecuado, cómodo, confortable y óptimo para desempeñar sus funciones, elemento fundamental en su rendimiento y lo que se traduce en mayor productividad para la empresa.

Sin embargo, un treinta y uno por ciento (31%) demuestran cierta inconformidad comparado con un seis por ciento (6%) que no están satisfechos con las condiciones físicas que la empresa les otorga, siendo algunos: ventilación, iluminación, espacio físico, ruido, privacidad del lugar de trabajo, otros. Es importante destacar que es necesario tener en cuenta las características mentales y físicas del trabajador que le permitirá al trabajador estar cómodo y satisfecho.

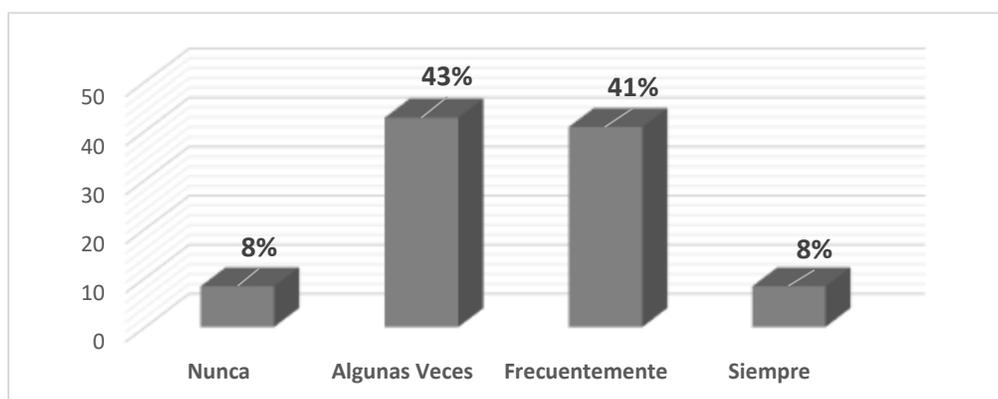
Gráfica No. 7. ¿Deja trabajo pendiente por no cumplir con las tareas asignadas?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Como se puede observar en la Gráfica No.7 los resultados muestran que el cincuenta y nueve por ciento (59%) equivalente a 91 personas en algún momento de su jornada laboral han dejado trabajo pendiente. Esto denota que por razones de: distribución de tiempo, organización, carga laboral, entre otros no llegan a cumplir con las funciones que tiene bajo su cargo y por ende repercute en su desempeño laboral. Sin embargo un cuarenta y uno por ciento (41%) indican nunca presentar este tipo de situaciones, por razones de sentido de responsabilidad, se rigen por tiempos e invierten tiempo adicional a su jornada de trabajo.

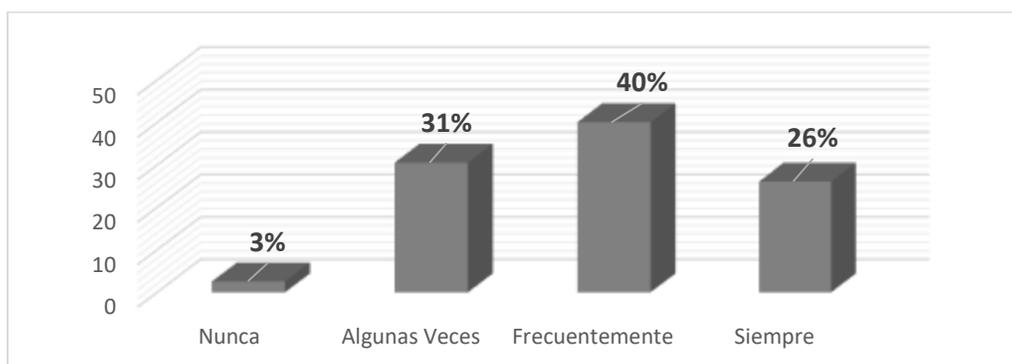
Gráfica No. 8 ¿Presenta dolores de cabeza, espalda, cuello o cintura originados por el trabajo?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Los resultados permiten observar en la Gráfica No.8 que del 100% de la muestra encuestada un noventa y dos por ciento (92%) manifiestan signos y síntomas de estrés. Esta cifra revela que la población se encuentra en alto riesgo, que si bien no es tratada en tiempo puede desencadenar problemas en el ámbito de la salud mental y física del trabajador, sino que también trae repercusiones económicas para las organizaciones donde laboran, originando absentismo, aumento de cambio de puesto de trabajo, disminución de la creatividad, bajo rendimiento, agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida del trabajador.

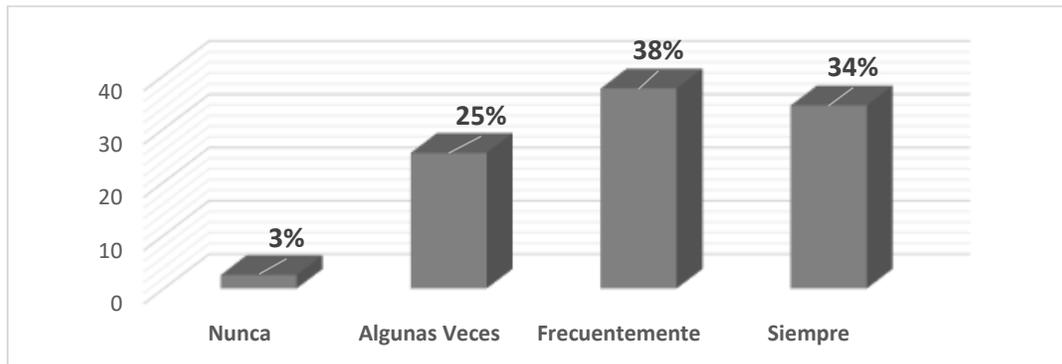
Gráfica No. 9. ¿Recibe apoyo de parte de su jefe inmediato y/o de la empresa para cualquier situación que necesita resolver?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Los resultados de este análisis, en la Gráfica No. 9 muestran que el sesenta y seis por ciento (66%) de los encuestados, consideran que el apoyo que reciben de parte de la empresa y sus jefes es continuo. Se denota la percepción positiva que tienen los empleados siendo un factor influyente y eficaz en la productividad de los mismos, este acercamiento les ayuda a retener y atraer el talento que necesitan para mantener ventaja competitiva en el mercado laboral.

Gráfica No.10. ¿Existe un ambiente agradable de trabajo?

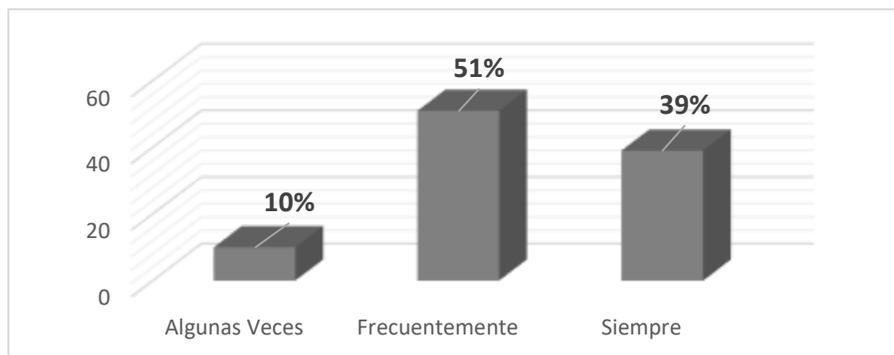


Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: La Gráfica No.10 muestra los resultados obtenidos para la variable de clima laboral, se puede observar que el porcentaje comprendido por el setenta y dos por ciento (72%) perciben el ambiente atractivo para ejecutar las funciones de su puesto y que directamente influye en la satisfacción, desempeño y por lo tanto en su productividad.

Sección 2: Satisfacción laboral

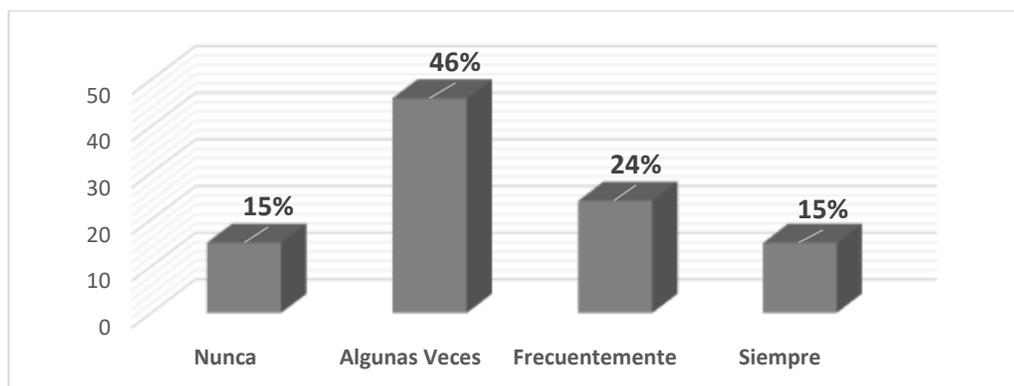
Gráfica No.11. ¿Cumple con los plazos establecidos para cada tarea asignada?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Según los resultados obtenidos en la Gráfica No.11 se cuestionan sobre cumplir con los plazos establecidos para cada tarea, la responsabilidad es parte de los compromisos y obligaciones a las que el trabajador debe dar resultados por las funciones que realiza. Se puede observar que 141 personas correspondientes al noventa por ciento (90%) de los sujetos de estudio están representados por el nivel óptimo de desempeño en sus funciones, no importando si sus jornadas se extienden por este motivo.

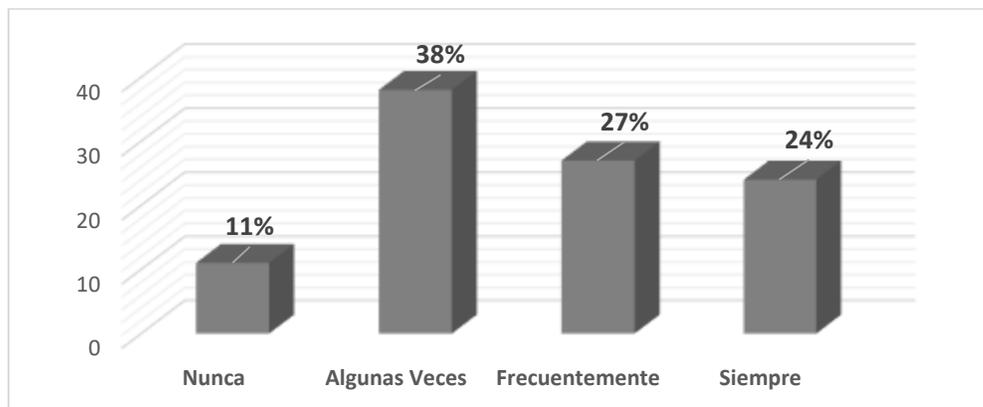
Gráfica No. 12. ¿Capacitan al personal para desarrollarlos dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Como se puede observar en la Gráfica No.12 los resultados reflejan que el sesenta y uno por ciento (61%) de los encuestados expresan no recibir constantemente formación, este hallazgo representa la percepción que el empleado tiene al no ser tomado en cuenta para este tipo de actividades. Es importante mencionar que la capacitación y formación son elementos vitales para fomentar trabajadores motivados e identificados hacia la organización, este tipo de actividad y conocimientos hacen que sus trabajadores sean más aptos y diestros en la ejecución de sus puestos de trabajo.

Gráfica No.13. ¿Recibe retroalimentación constructiva de parte de su jefe inmediato?

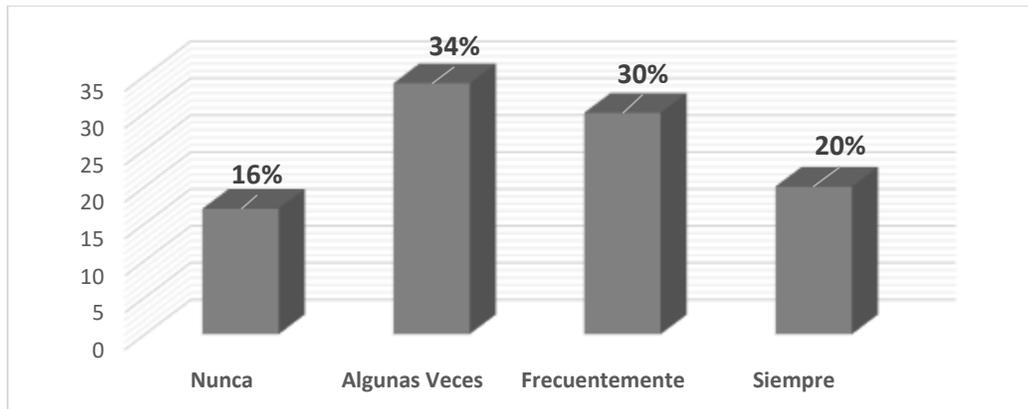


Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: La Gráfica No.13 presenta la distribución del porcentaje de respuesta emitido por los encuestados sobre el factor retroalimentación o *feedback* por parte de su jefe inmediato. Apoyándose en estos datos, se observa que el cincuenta y uno por ciento (51%) de los sujetos, constituida por 80 personas hacen referencia que existe comunicación constante, asertiva y efectiva entre jefe y subordinado. Este mecanismo aumenta el valor de identificación del trabajador hacia la organización y superior.

No obstante la mayor cantidad de encuestados indecisos, estuvo representada por el treinta y ocho por ciento (38%), constituidos dentro de este porcentaje 59 personas así mismo relacionado con la nula valoración de las aportaciones que pueda dar el jefe inmediato.

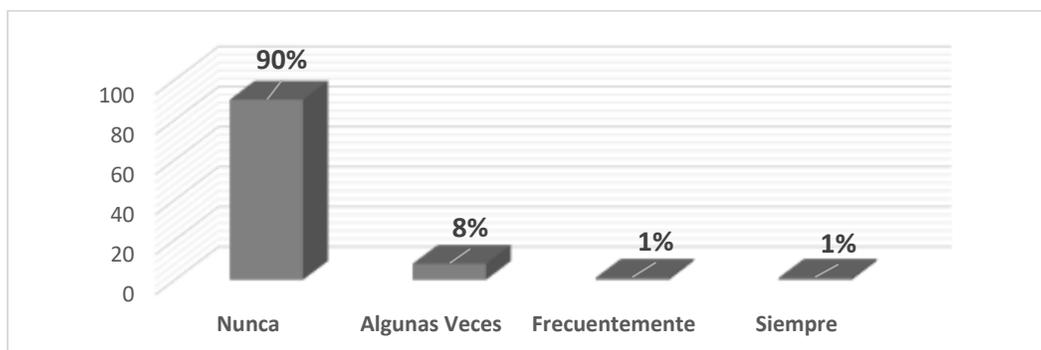
Gráfica No.14. ¿Está satisfecho con el salario que percibe?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Las estadísticas presentadas en la Gráfica N.14 representan la satisfacción que el empleado tiene hacia el salario que devenga. Como puede observarse existe equidad en cuanto a este tema, la mitad de la muestra presenta insatisfacción al no contar con incentivos económicos que podrían mejorar su rendimiento y productividad. Cuanto más equitativo y justo sea el salario que perciba, el trabajador se fideliza, se motiva, se siente valorado y se orienta a un mayor empeño en sus funciones.

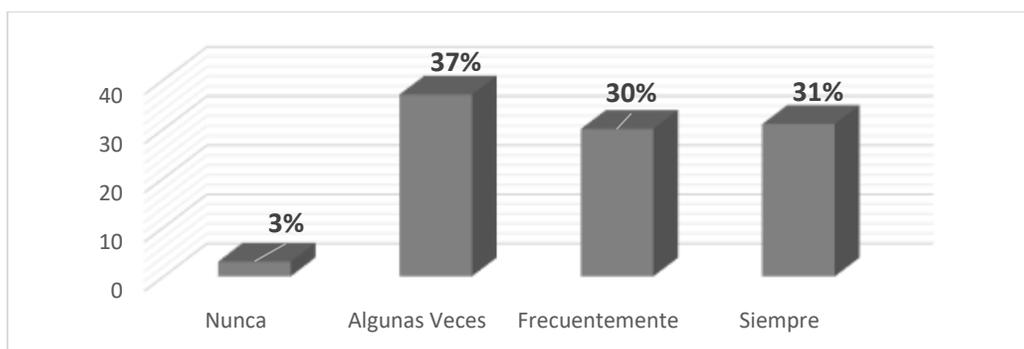
Gráfica No.15. ¿Ha dejado de presentarse a laborar por insatisfacción o descontento hacia su trabajo?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Tal como se muestra en la Gráfica No.15 el noventa por ciento (90%) de los sujetos de estudio, representantes de 141 personas revela que a pesar de las condiciones de trabajo, clima laboral, carga laboral, conflictos con compañeros, entre otros existe el compromiso de cumplir con su trabajo. Por otro lado, pero en porcentaje minoritario, 12 personas correspondientes al ocho por ciento (8%) respondieron que alguna vez si han dejado de presentarse a laborar. Dato que deben de tomarse en cuenta para identificar las causas, motivos y razones por las que se está manifestando este ausentismo.

Gráfica No.16. ¿Le presentan instrucciones claras y concretas para desempeñar su puesto de trabajo?



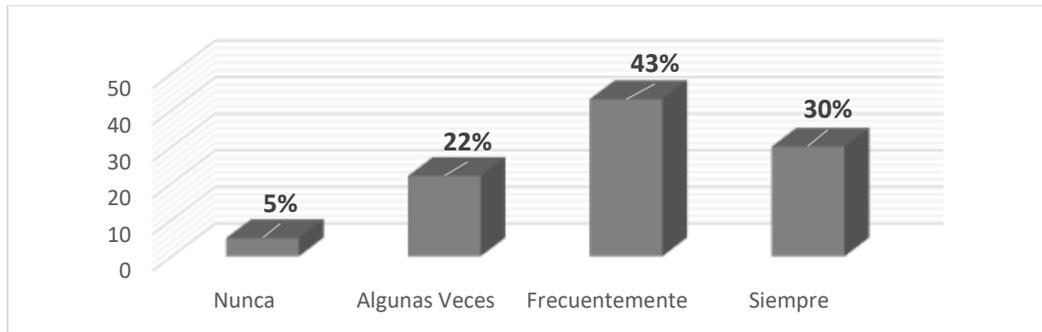
Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuestas dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Los resultados de la Gráfica No.16 permiten identificar que el porcentaje representado por el sesenta y uno por ciento (61%) de los encuestados denota la claridad con la que el jefe inmediato se dirige al trabajador para esperar los resultados previstos. Desde esta perspectiva resulta importante indicar el valor que tiene el describir o estipular los pasos que debe de seguir el trabajador para realizar correctamente su actividad laboral.

Por otro lado, como se observa en la barra de la opción: algunas veces, el treinta y siete por ciento (37%) opino que eventualmente se dirigen a ellos para presentarles directrices claras y concretas. Este dato demuestra que, 58 encuestados en ciertos

momentos de su actividad laboral han demostrado falta de comprensión por lo que deben realizar o trabajan según lo que creen que es lo correcto.

Gráfica No.17. ¿Su jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión?



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta dirigida a personal administrativo sobre estrés laboral y desempeño.

Análisis: Los datos obtenidos en la Gráfica No.17 permiten apreciar que existe acercamiento permanente entre jefe y subordinado, demuestra empatía y comunicación, siendo estos factores eficaces para la productividad y ambiente laboral sano. Cabe mencionar que además de los datos presentados se encuentra un cinco por ciento (5%) de los sujetos que respondieron que su jefe nunca se preocupa por el bienestar del personal, sin duda alguna la insatisfacción y descontento hacia la relación con su superior es evidente.

4.1.2 Estudio cualitativo

Con el propósito de conocer mejor la problemática planteada para este estudio, se realizó una entrevista en profundidad semi estructurada con respuestas libres a las jefaturas del área administrativa.

La obtención de estas valoraciones permitió observar mediante el análisis cualitativos patrones de comportamiento social y valoración específicas del personal que labora en el área administrativa específicamente jefes de departamento de empresas de logística ubicadas en la zona 12 del Municipio de Guatemala.

La entrevista en profundidad fue realizada a 10 jefes de departamento, con el propósito de obtener la mayor información necesaria para dar respuesta al objetivo planteado. Esta entrevista condujo a un diálogo asertivo y abierto del cual se convirtió en una conversación espontánea ágil y dinámica.

Se empleó a jefes, profesionales, entendiéndose éstos como jefes de oficina, de departamento, de sección, supervisores, o coordinadores. La categoría jefes comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de un determinado departamento y por la supervisión de personal a cargo. Estos sujetos denominados informantes claves fueron seleccionados e identificados bajo una tipología de sujetos de estudio.

Para alcanzar los resultados de este estudio se realizó una entrevista en profundidad la cual contenía 10 preguntas con respuesta libre. Se utilizó una matriz cruzando pregunta y entrevistado. Cada pregunta con su respectiva respuesta, seguidamente se realizó una interpretación para darle cuerpo y sustento al inciso que corresponde a resultados.

Se elaboraron 10 matrices, cada una corresponde a una pregunta del instrumento. A continuación se presentan los cuadros con información e interpretación de cada pregunta y respuestas de los entrevistados.

Cuadro No. 5: Pregunta 1 ¿Puede decirme usted lo que conoce del estrés laboral y cómo afecta en el trabajo?

Entrevistado	Respuesta 1	Interpretación
Entrevistado 1	El estrés se da por las presiones y exigencias que se manejan en el trabajo y las responsabilidades que uno tiene a cargo. Afecta en el trabajo por medio de cansancio, incumplimiento en las tareas y en horario de trabajo y el atraso en las responsabilidades.	
Entrevistado 2	Es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral en el que la creciente presión laboral puede provocar daños en la salud del trabajador. Y como afecta estar	

	de mal humor, se presentan dolores de cabeza, no estar enfocado en lo que se tiene que hacer.	Es una respuesta fisiología, psicológicas y de comportamiento de una persona el cual intenta adaptarse a las presiones laborales. Este suele aparecer cuando las obligaciones y responsabilidades que se tiene a cargo superan la capacidad de reacción del individuo, el cual viene afectar el bienestar físico y mental del trabajador. El estrés laboral es generado por la carga de trabajo, por horarios, cambio de actividades. Afecta en el trabajo generando falta de concentración, ausentismo, bajo desempeño, problemas con compañeros o jefes, incumplimiento en tiempos de entrega (informes, reportes, otros) y dificultad en la toma de decisiones.
Entrevistado 3	De hecho el estrés es una condición de estado de ánimo que de alguna manera influye negativamente en el desempeño de sus actividades laborales, por supuesto tiene otro tipo de consecuencias, que llegan afectar el clima laboral. Afecta en el trabajo por ejemplo: desde el inicio de una jornada el tráfico, falta de concentración, ansiedad, pueden darse problemas con compañeros, ausencias por enfermedad.	
Entrevistado 4	Es cuando hay demasiado trabajo y cuando la persona ya no tiene la capacidad para desarrollarlo. Aquí se da cuando alguien ya no se presenta a trabajar. Yo diría que afecta en el estado de ánimo, ponerse de mal humor, baja el rendimiento de la persona, en algunos casos quejas con clientes. Es solamente de saberlo manejar.	
Entrevistado 5	Sé que el estrés es generado por la sobre carga de trabajo que actualmente la mayoría de empleados en nuestro país se enfrenta a esta mal, por la cantidad de trabajo y el poco personal que contratan las empresas, afecta porque causa bajo rendimiento, afecta en las relaciones interpersonales, y en la salud física y emocional del empleado.	
Entrevistado 6	El estrés laboral es un estrado emocional originado por el ámbito laboral, se debe a diferente factores: a la acumulación del trabajo, clima organizacional no es el más adecuado, también en los horarios. Afecta en el bajo desempeño, en la frustración que puede generar, disminución en la entrega de responsabilidades, postergando algunas tareas que algunas veces puede quedarse en el olvido.	
Entrevistado 7	Es una respuesta fisiológica y psicológica donde el trabajador intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Se da cuando hay un desequilibrio, la persona percibe que no es capaz de afrontar la problemática laboral. Como afecta: presentado ausencia, bajo rendimiento, problemas con compañeros de trabajo, en la satisfacción personal, retraso en la entrega de información.	
	Es cuando un trabajador puede presentar algún tipo de experiencia o vivencia negativa en su entorno	

Entrevistado 8	laboral ya sea por alta carga de trabajo, cambios en cuanto a sus actividades o por cambios de jefes, etc. La manera en que afecta es en baja productividad, falta de concentración en las actividades que la persona realiza	
Entrevistado 9	Es un fenómeno que cada vez es más frecuente en las empresas el cual afecta el bienestar físico y mental del trabajador. Afecta en el trabajo dificultando tomar decisiones, no concentrarse, no tener ideas claras, mal humor.	
Entrevistado 10	Es una de las mayores causas que en la actualidad se están generando en los colaboradores debido al alto grado de tareas asignadas, horarios extensos y lo cual afecta su calidad de vida laboral y en ocasiones la seguridad en el trabajo.	

Cuadro No. 6: Pregunta 2 ¿Cuáles son en su opinión las principales manifestaciones del estrés laboral?

Entrevistado	Respuesta 2	Interpretación
Entrevistado 1	Estar con sueño, dolor de espalda, dolor de cuello, no tener el rendimiento póngale como siempre lo debería de tener si descansara bien.	En opinión de los sujetos de estudio el estrés laboral puede alterar de modo significativo el estado de salud del trabajador originando una serie de reacciones en el cuerpo el cual viene a alterar todo el sistema físico del trabajador. Entre las manifestaciones más frecuentes que se pueden observar según la opinión de los entrevistados son: dolores de cabeza, espalda, cuello, enfermedades secundarias como colon irritables, caspa, gastritis, diabetes, caída de cabello, cansancio, sueño, sobrepeso, insomnio A nivel psicológico, también presenta manifestaciones como: ansiedad, mal humor, dificultad para
Entrevistado 2	Mal humor, enfermedades secundarias, diabetes, colon irritable, caspa, gastritis, y la ansiedad por comer, sobrepeso.	
Entrevistado 3	Estar a la defensiva, la forma de expresarse, problemas económicos y familiares, falta de concentración, dolores de cabeza, espalda, irritabilidad.	
Entrevistado 4	Impulsivo, apartarse de los demás, hacerse los enfermos, no presentarse a trabajar, mal humor, dolor de espalda.	
Entrevistado 5	Sentimientos de ansiedad, estado anímico volátil, bajo rendimiento. Perdida o aumento de peso, dolores de cabeza, descuido en la apariencia personal, caída de cabello, cansancio permanente, perdida de interés por la misma presión que se tiene y las responsabilidades que uno como jefe tiene en su área.	
Entrevistado 6	Dolores de cabeza falta de atención a prioridades y desorden, falta de atención, en lo familiar tal vez el humor, problemas interpersonales, cansancio, y	

	dolores físicos (dolor de cuello, brazos, espalda, cabeza), insomnio.	concentrarse, irritabilidad, descuido de la apariencia física, pérdida de interés, falta de atención, problemas interpersonales.
Entrevistado 7	Cansancio sueño, no rendir como debe de ser, dolores de cabeza, todo el estrés es salud mental, verdad, dolor de espalda, cintura.	
Entrevistado 8	Efectos negativos en la salud del trabajador que pueda tener como consecuencia el ausentismo laboral, conflictos entre compañeros.	
Entrevistado 9	Excesiva carga de trabajo, por elevado nivel de responsabilidad y por la falta de apoyo.	
Entrevistado 10	Cansancio constante, bajo rendimiento, ausentismo por enfermedades ocasionadas por el estrés.	

Cuadro No. 7: Pregunta 3 ¿Considera que su puesto de trabajo genera estrés?

Entrevistado	Respuesta 3	Interpretación
Entrevistado 1	Sí, porque tengo la responsabilidad de resolver inmediatamente, a los gerentes cuando tienen un inconveniente tengo que darle una solución inmediata. Si estoy enfocado en algo tengo que desviarme para darle solución a otro conflicto que se me esté presentando.	Los entrevistados coinciden que el puesto de trabajo que desempeñan como jefes de departamento les genera estrés, debido a que son quienes lideran a un equipo de trabajo y en quienes recae toda la responsabilidad de cumplir con los objetivos de la empresa dando los resultados que se pretenden. Cabe mencionar que dentro de las manifestaciones que presentan se encuentra: solución inmediata al problema que se esté presentando, dejar a un lado la actividad que se está llevando a cabo para resolver otra de más urgencia, cumplir con tiempos de entrega (información, mercadería, otros), la carga de trabajo excesiva, falta de apoyo del
Entrevistado 2	Sí, tengo que cumplir tiempos de entrega y velar porque toda la información este bien digitada, Resolver de inmediato cualquier inconveniente que tiene con alguna entrega.	
Entrevistado 3	Si demasiado, lo que pasa que hay q estar entre el enlace con la empresa que prestamos servicio, sirvo de atar problemas y resolverlos. Estoy a la expectativa de cualquier cambio. La carga de trabajo es fuerte porque todo debe de salga bien.	
Entrevistado 4	No, porque he podido manejarlo, antes no tenía personal a cargo y cumplía a cabalidad con todo, ahora que la empresa es mucho más grande y el personal que tengo a cargo solo es supervisar que se ejecuten bien todos los procesos. A la gente uno la adiestra para que hagan bien su trabajo.	
Entrevistado 5	Sí, porque la cantidad de trabajo sobre pasa lo que se puede realizar dentro del horario laboral. Además el no haber apoyo por parte de mi jefe inmediato complica la situación.	

Entrevistado 6	Sí, porque las instrucciones de parte de Gerencia no son claras en ocasiones, o son cambiadas en último momento, tengo a cargo responsabilidades de aprobación de proyectos, en los cuales interviene mucho dinero, a pesar de tener a cargo el departamento el G.G debe de aprobar todo proyecto y muchas veces se atrasa por no contar con una respuesta inmediata.	superior, jornadas de trabajo extensas, cierta incapacidad para poder tomar una decisión importante sin ser previamente autorizada.
Entrevistado 7	Ahhh sí, porque hay muchas presiones de parte de la Gerencia, sino también del personal que uno tiene a cargo que no cumple con plazos de entrega, la rotación del personal que eso me dificulta bastante el no contar con mi personal completo.	
Entrevistado 8	Sí, la carga de trabajo es excesiva	
Entrevistado 9	Sí, porque tengo la responsabilidad que todos los pagos se hagan en el tiempo establecido, que ningún cliente se quede sin que se le facture; cumplir con los tiempos de entrega y reporteria.	
Entrevistado 10	Sí, porque en mí recae la responsabilidad de saber hacer las cosas bien, el poder ejecutarlas y el querer hacerlas correctamente. Debo de dirigir al personal para que vayan encaminados hacia resultados que se tienen previstos.	

Cuadro No. 8: Pregunta 4 ¿Cómo reacciona usted ante el estrés?

Entrevistado	Respuesta 4	Interpretación
Entrevistado 1	Me aíso, mi estado de ánimo es enojado. Trato de salir un momento para despejarme.	En el ambiente de trabajo las situaciones de estrés son inevitables aunque no siempre tienen los mismos efectos. En algunos casos este puede llegar a ser positivo o negativo. El problema surge cuando las personas no afrontan adecuadamente un inconveniente y terminan alterándose por la situación que se les presenta. Al
Entrevistado 2	Me pongo de mal humor y me da mucha ansiedad, me tiembla el ojo. Sudoración de manos.	
Entrevistado 3	Cambio de humor (irritado, serio, quisiera que nadie me interrumpiera quiero tener la máxima concentración ese momento), el cuerpo empieza a sentir ciertas molestias, tenso corporalmente.	
Entrevistado 4	Yo nunca he sentido estrés, he tenido la capacidad de solucionar los problemas.	
Entrevistado 5	Enojada, siento frustración, baja capacidad de tolerancia, por ejemplo al responder a las necesidades de los subordinados, ausencia de paciencia.	
	El estrés para mí se convierte en presión lo cual es bueno para mí porque me permite trabaja de prisa y	

Entrevistado 6	la parte negativa es que me causa mal humor, y frustración porque a veces quisiera poder tener el poder de hacer las cosas que yo diga según la experiencia que tengo pero a veces viene mi jefe y se hace lo que él dice.	verse en situaciones estresantes se producen un estado de estrés negativo que puede manifestarse de diferentes maneras: Aislamiento, cambio en el estado de ánimo (enojo, irritación), evidencia de malestares físicos (cuello), y frustración.
Entrevistado 7	Reacciono poniendome en silencio, retirándome de la situación o de las personas que tengo alrededor; reacciono de manera pacífica tratando de buscar alguna solución al problema que se esté presentando.	
Entrevistado 8	Regularmente afecta mi carácter, por lo que opto por salir de mi oficina por lo menos 5 ó 10 minutos para despejar mi mente.	
Entrevistado 9	Tratando de organizarme para que me de tiempo de verificar todo. Me pongo irritada, quisiera que todo saliera rápido y a tiempo,	
Entrevistado 10	Los síntomas físicos se evidencian porque me genera dolor de cuello y cabeza, ansiedad por comer.	

Cuadro No. 9: Pregunta 5. En los últimos 3 meses ¿ha sentido usted algún efecto de estrés?

Entrevistado	Respuesta 5	Interpretación
Entrevistado 1	Sí, me he sentido cansado, me da dolor de cabeza, tal vez no se siente pero el dolor es constante.	Con respecto a esta interrogante, es notable en los sujetos entrevistados las manifestaciones y los efectos que el estrés les ha producido. Se evidencia un deterioro en la salud del trabajador tanto física como mental. Todos estos efectos están repercutiendo en el desempeño causando un bajo rendimiento y productividad, desmotivación y preocupación por lo pendiente por realizar.
Entrevistado 2	Si, se me quebraron dos dientes, tuve sobre peso y posteriormente desarrollé diabetes.	
Entrevistado 3	Sí, me afectado como el no dormir bien, insomnio. Puede ser por la misma preocupación, es más desde temprano ya estoy con el teléfono en comunicación con el personal.	
Entrevistado 4	No, al contrario me bajo el ritmo de trabajo.	
Entrevistado 5	Sí, constantemente. Porque han sido meses especialmente duros, por el inicio de año que genera nuevas rotaciones de personal, y nuevos retos que se deben de cumplir, además que las exigencias cada año aumentan y los resultados deben de ser cada vez más concretos.	
Entrevistado 6	Sí, mal humor, ganas de retirarme de la empresa por abuso de autoridad de parte del superior.	
Entrevistado 7	Sí, cansancio sobre todo en la espalda porque el mismo doctor me indico que era producto del estrés.	
Entrevistado 8	Si, cansancio	

Entrevistado 9	Si, bajo estado de ánimo y falta de sueño	
Entrevistado 10	Por supuesto, lo he notado en un dolor que me da en la mandíbula, hombros y se me alteran los nervios. Esto se da por los cambios que se han dado en la organización.	

Cuadro No. 10: Pregunta 6. Dentro de las funciones que desempeña ¿Cuál de ellas le provocan estrés?

Entrevistado	Respuesta 6	Interpretación
Entrevistado 1	Dar solución inmediata a una problemática, reporte de liquidaciones, la solución de problema a un piloto al momento de verificar un pago.	<p>A pesar de que cada uno de los entrevistados pertenecía a departamentos distintos, coinciden que en sus puestos de trabajo hay funciones que les generan estrés.</p> <p>Expresan que dentro de ellas se encuentran: entrega de informes en periodos cortos de tiempo, la rotación de personal lo que genera una constante inestabilidad en los puestos de trabajo y el tiempo para capacitar al nuevo integrante, la poca colaboración y rendimiento del personal que se tiene a cargo, depender de otros departamentos y que los resultados vaya a perjudicar al área interesada.</p>
Entrevistado 2	Confirmar información con personal operativo, ingreso de pedidos al sistema, cuando existe cruce de paquetes y no lo reportan los pilotos, las devoluciones que tienen un tiempo dentro de bodega.	
Entrevistado 3	La facturación; que todo el personal este completo para sacar las rutas; como es una empresa familiar todos quieren ser jefes; reporte comisiones de todos los pilotos; carga de trabajo en poco tiempo.	
Entrevistado 4	Distribución y control de combustible a pilotos; reporte de rutas; control de viáticos y efectivo; control de servicio de vehículos.	
Entrevistado 5	Personal que en varias ocasiones no colaboraban; la constante rotación de personal; cumplir con los tiempos de contratación; no contar con el presupuesto suficiente para poder llevar a cabo actividades que se requieren para generar un mejor clima laboral.	
Entrevistado 6	Seguimiento de proyectos muchas veces el superior interviene no como un guía sino para criticar en vez aportar; con las persona que tengo a cargo no se involucran al 100% en su responsabilidades.	
Entrevistado 7	La apatía del trabajador que no rinde como uno quisiera, la desobediencia y la informalidad que tienen, la impuntualidad; cuando los jefe dan ascensos a la gente que no lo merecen porque no son capaces de desempeñarlo.	
Entrevistado 8	Las constantes solicitudes de información que la mayoría de los departamentos requieren y que eventualmente necesitan para ya.	
Entrevistado 9	Análisis y evaluaciones de solicitudes de clientes por requerimientos.	

Entrevistado 10	Trabajar reportes o actividades con tiempos determinados y tener que depender de terceras personas para el cumplimiento de estos reportes.	
-----------------	--	--

Cuadro No. 11: Pregunta 7. ¿Siente que su trabajo le exige más esfuerzo y tareas de lo asignado?

Entrevistado	Respuesta 7	Interpretación
Entrevistado 1	Hay momentos donde si, cuando estamos en temporada alta se extiende la jornada de trabajo	En opinión a este grupo de entrevistados expresan que si se les exige más de lo que deberían de ejecutar. Los efectos que generan es: desmotivación por no incentivar al personal, más carga de trabajo, desgaste físico y mental del trabajador, algunos lo ven como una ventaja de crecimiento laboral sin embargo existe el descontento porque el trabajo no es reconocido por la empresa, insatisfacción. Es válido que se incremente el trabajo pero este debe de venir paralelo con el reconocimiento del mismo ya que es una fuente que tienen las organizaciones para involucrar y comprometer a sus trabajadores, impacta en la satisfacción del trabajador y por ende en la productividad y rendimiento. Su ausencia constituye un factor que influye para gestionar el estrés. Sin embargo hay otras opiniones donde se recalca que existe organización y planificación adecuada del trabajo, y una distribución correcta del tiempo para cubrir las funciones que les sean asignadas.
Entrevistado 2	Si, usualmente ingreso temprano para empezar a trabajar, estoy casi dos horas antes. Si no lo hiciera de esa manera el tiempo no me alcanzaría para cubrir todo lo que tengo que realizar, realmente la empresa no reconoce la dedicación y esfuerzo que emprendo en mi trabajo.	
Entrevistado 3	Realmente no, las funciones ya están establecidas y sobre eso se trabajan, me he organizado para que todo este cubierto.	
Entrevistado 4	Fíjese que no, si me asignaran otras atribuciones lo haría porque ahora tengo más tiempo para realizarlas.	
Entrevistado 5	Sí, porque se han ido incrementando las funciones y en la empresa no se ha visto que exista algún motivador que lo lleve a uno a ser mejor o bien aportar otras ideas.	
Entrevistado 6	Si debido a que tuvimos que contratar más personal por la saturación de trabajo que existía.	
Entrevistado 7	Claro que si, en los últimos meses se ha visto un incremento de trabajo, se han ampliado la cartera de clientes y eso ha generado más trabajo para todos, más presión.	
Entrevistado 8	Si, la mayor parte del tiempo y en algunas ocasiones no se puede abarcar todas las actividades que se deberían de realizar.	
Entrevistado 9	Si, se puede ver en mi trabajo, lo realizo bien y confían en lo que presento es que en varias ocasiones me han trasladado más atribuciones de las que me corresponderían, el inconveniente es que no se dan cuenta que el trabajador puede llegar a desgastarse.	
	Eventualmente sí, porque cuando ingrese a la empresa tenía asignadas ciertas funciones ahora	

Entrevistado 10	ejecuto otras adicionales que me ha servido para seguir creciendo y desarrollándome pero no se ve que la empresa también aporte un incentivo monetario o no monetario.	
-----------------	--	--

Cuadro No. 12: Pregunta 8. ¿Percibe usted que existen motivos o razones que provocan estrés en el ambiente laboral?

Entrevistado	Respuesta 8	Interpretación
Entrevistado 1	Si, por la relación que se tiene con otros departamentos. Muchas veces la gente no colabora, son herméticos unos con otros.	<p>Los motivos que más aquejan a este grupo de estudio y que afectan de manera notable a la salud del trabajador son:</p> <p>La carga de trabajo excesivo, la poca colaboración entre empleados, la insatisfacción y falta de reconocimiento, comunicación ineficaz, factores ergonómicos, relación jefe – subordinado, falta de claridad en las funciones del puesto, clima laboral deficiente, ausencia de equidad, ausencia de trabajo en equipo.</p> <p>Todos estos efectos se traducen en insatisfacción y por ende la causa del estrés laboral.</p>
Entrevistado 2	Si por el mal manejo de la información para crear algún reporte, cuando el personal se presenta a ultima hora y quieren que en ese momento se les solucione, cuando tuvieron el tiempo para hacerlo, la no colaboración de trabajar en equipo lo que genera que exista un ambiente poco favorable.	
Entrevistado 3	Si, a nivel de compañerismo, los salarios del personal que no están muy bien y por eso se quejan, si hay una actividad extra la gente solicita una remuneración.	
Entrevistado 4	Si el ambiente laboral, los conflictos que existen entre personas.	
Entrevistado 5	Si, como actitudes pesimistas o prepotentes, el tomar como personales situaciones laborales, la falta de actividades que beneficien al clima laboral, burocracia para la realizar los procesos por ejemplo al momento de tomar decisiones, todo debe de estar autorizado por dos o tres superiores antes de tomar una decisión, en este caso prolonga la eficiencia con la que uno quisiera trabajar; la falta de equidad y congruencia por parte de los superiores y el involucramiento de los mismos.	
Entrevistado 6	La competencia, la falta de compromiso del personal, falta de autonomía para toma de decisiones, la comunicación con mi superior.	
Entrevistado 7	La mala ventilación e iluminación de las oficinas, el equipo que esta deficiente para ejecutar el trabajo, deficiencia en relación entre jefes y subordinados (no todos), entre algunos compañeros existe mala comunicación y el chisme que existe. Todo esto genera un estrés en la empresa y un clima deficiente.	

Entrevistado 8	Si, por ejemplo falta de conocimiento en realización de procesos, una estructura inadecuada de la organización, cargas excesivas de trabajo, distribución inadecuada de tareas.	
Entrevistado 9	Si, la falta de cooperación de otras personas, no existe un línea de jerarquías y un desequilibrio en las asignación de funciones.	
Entrevistado 10	Considero que los cambios constantes y no coordinados correctamente provocan estrés laboral en las organizaciones	

Cuadro No. 13: Pregunta 9. ¿Considera usted que la satisfacción laboral está relacionado al estrés?

Entrevistado	Respuesta 9	Interpretación
Entrevistado 1	Claro que tiene que ver, los trabajadores no rendirán correctamente si tienen preocupaciones, si están angustiados o irritados por alguna situación, esto se ve claramente reflejado en su forma de trabajar.	
Entrevistado 2	Yo soy una persona que me estreso en el trabajo porque de mi depende mucha gente, porque de mi depende la información que se traslada a otros departamentos. Lo relaciono porque se ve reflejado en mi comportamiento y actitud. Definitivamente porque si todos harían bien su trabajo no habría estrés.	En respuesta a esta interrogante los encuestados opinan que el rendimiento si viene relacionado con el estrés, debido a que todos estos efectos vienen a perjudicar a un gran número de trabajadores que son claves dentro de la empresa, que se ven afectados en el buen funcionamiento y los resultados.
Entrevistado 3	Eso es lógico creo que sí, si uno va a estar tranquilo, se organiza uno va a desempeñar bien su trabajo y no se va a tener ningún inconveniente pero si la presión es diferente influye negativamente en el desempeño del trabajador.	Este paradigma que desafortunadamente existe en el ámbito laboral afecta de manera negativa a las empresas, en sus tareas mediante el deterioro del rendimiento y la productividad, menor dedicación al trabajo, a la misma rotación de personal, siendo afectada la imagen institucional tanto de sus empleados como del medio exterior.
Entrevistado 4	Si, la gente no está concentrada en lo que está haciendo, los problemas familiares o económicos que pueden estar presentando influye de manera en el rendimiento lo que le viene a ocasionarle estrés a la persona.	
Entrevistado 5	Sí, porque una persona rinde a media que se sienta motivado, comprendido, y a medida que pueda tener una vida social y familiar fuera del trabajo, que le permita tener un equilibrio entre ambos ambientes. La satisfacción es un factor determinante en toda empresa y viene muy relacionado al estrés por la	

	razón de que si el empleado está bien laboralmente, satisfecho, animado, el cumplirá con todo lo requerido.	
Entrevistado 6	Sí, porque uno ya no tiene una idea clara en la mente ya no actúa de forma objetiva por el mismo estrés o bien no se toma una decisión asertiva por la misma presión que existe.	
Entrevistado 7	Ahh si porque no se rinde de la misma manera, el rendimiento es la capacidad que se tiene para desempeñar ciertas funciones asignadas pero si estamos bajo estrés los resultados no serán los adecuados.	
Entrevistado 8	Sí, regularmente afecta la salud y la persona puede experimentar ciertas enfermedades que provoquen ausentismo o bien lentitud en realizar tareas, incluso falta de concentración que pueda provocar un alto índice de errores en las actividades que realiza.	
Entrevistado 9	Sí, porque un trabajador estresado no rendirá de una forma eficiente en su puesto de trabajo.	
Entrevistado 10	Existen diversos factores que afectan el rendimiento de un trabajador, en ocasiones los mismos empleados traen problemas familiares y eso perjudica su ambiente laboral así como la mala comunicación que hay entre compañeros así como las exigencias del puesto, todo ello provoca estrés y viene a perjudicar su desempeño.	

Cuadro No. 14: Pregunta 10. ¿Qué propondría usted para afrontar el estrés laboral en la empresa?

Entrevistado	Respuesta 10	Interpretación
Entrevistado 1	Darle vacaciones al personal. Ser equitativos. Darle oportunidad a la gente que estudie.	Que la empresa cumpla con sus obligaciones como patrono (proporcionando vacaciones en tiempo). Este tiempo es sumamente importante porque causa un impacto positivo en la salud mental de los empleados, incrementa la satisfacción por el trabajo y
Entrevistado 2	Que nos den un bono de vacaciones o dar las vacaciones correspondientes.	
Entrevistado 3	Tener a alguien de RRHH, un área de descanso, realizar actividades motivacionales y recreativas.	
Entrevistado 4	Que se tome en cuenta al personal en cuanto a actividades que fomenten la unión, actividades fuera de oficina, que cada jefe tenga tiempo con su equipo de trabajo para realizar una actividad, buscar la integración de todos los departamentos.	

Entrevistado 5	Incentivar a los empleados y que se reconozca su trabajo, que se respeten los horarios de trabajo,	contribuye a promover la estabilidad laboral. Programa de actividades recreativas, motivacionales, capacitaciones: es de vital importancia porque son una herramienta de promoción y desarrollo del trabajador, como son: capacidad de superación, el trabajo en equipo, la responsabilidad, el bienestar, y la solidaridad como fundamentos y oportunidades de crecimiento. Todos los aspectos antes mencionados contribuyen a fomentar y crear un clima laboral sano.
Entrevistado 6	Impartir charlas motivacionales (trabajo en equipo, servicio al cliente, toma de decisiones), actividades que involucren a los departamentos.	
Entrevistado 7	Que se motive al personal, que hayan capacitaciones, que se proporcionen un buen paquete de beneficios (seguro médico, dental, otros)	
Entrevistado 8	Hacer algún tipo de programa de bienestar laboral (actividades en horario laboral) que el objetivo sea "sacar" a las personas de su rutina laboral.	
Entrevistado 9	Que exista un programa de motivación, que las responsabilidades se distribuyan de mejor forma para que todos trabajen equitativamente	
Entrevistado 10	Mantener calidad de vida laboral, que se realicen al día periódicamente actividades que pueden alejar por un tiempo corto al trabajador de su puesto de trabajo e incluso que las organizaciones innoven ambientes de trabajo de relajación que permitan al trabajador poder tomar un descanso de 10 minutos, esto es importante ya que trabajando de forma estresada muchas veces bloquea nuestros pensamientos.	

4.2 Resultados del estudio de campo

En este apartado se presentan los resultados relevantes de los enfoques cuantitativos y cualitativos que corresponden al proceso de la investigación de campo efectuado a los sujetos de estudio, el cual trae en coherencia y relación a los objetivos específicos planteados. Para luego presentar la discusión de resultados que servirían para dar soporte y sustento a esta investigación.

4.2.1 Resultados del estudio cuantitativo

El contenido de este enfoque comprende los resultados que son derivados de la encuesta realizada a empleados que desempeñan puestos administrativos de las diferentes áreas o departamentos, tales como: recursos humanos, contabilidad, servicio al cliente (SAC), compras, operaciones, facturación, créditos – cobros y

ventas. El objetivo específico planteado en la investigación estuvo enfocado en: comprobar si existe estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística.

A continuación se presentan los resultados más sobresalientes:

- a. El estudio arroja como resultado que una de las principales manifestaciones que se hicieron evidentes en los sujetos de estudio fue la carga de trabajo, como se observa en la gráfica No.2 un 55% de los encuestados expresaron sentir que sus puestos de trabajo generan presión derivado de las funciones a cargo y el esfuerzo que deben de realizar para conseguir un resultado concreto les exige un estado de concentración y atención.

Un trabajo mental de alto nivel, produce agotamiento luego de una jornada de trabajo, así como la intensa presión de tiempo. Estos factores, identificados como de riesgo psicosocial causan síntomas musculoesqueléticos.

- b. Aunándose a la carga de trabajo viene a relacionarse que han dejado trabajo pendiente por no cumplir con las tareas asignadas al estar saturados de labores que deben de cumplir, esta situación se observa en la gráfica No.7 donde 93 personas correspondientes a un 55% de la muestra (algunas veces y/o frecuentemente) no ejecutan a cabalidad sus funciones. Esto demuestra el desequilibrio que existe entre cumplir con solicitudes inmediatas y sumarse otras atribuciones que no están contempladas en sus puestos de trabajo.
- c. Los efectos del estrés en la salud del trabajador, van a depender de diferentes factores como: la percepción que tenga el trabajador del estresor, la capacidad que tenga para controlar la situación, la preparación para poder enfrentar a los problemas e influencia de los patrones de conducta. Todos estos factores están generando en la persona síntomas físicos que son

asociados a señales de alerta del estrés, como: dolores de cabeza, espalda, cuello, cintura, agotamiento, cambio en el ciclo de sueño.

Basado en lo anterior se encontró en la gráfica No.8 que el 49% del personal encuestado manifiesta los síntomas arriba mencionados, la sintomatología y efectos que está generando el estrés son para que las organizaciones presten atención al tema de salud de sus empleados.

- d. Otro resultado importante por mencionar, en la gráfica No.4 la cantidad de empleados que se sienten irritados y estresados, el 78% así lo percibe. Este dato denota el grado de carga laboral que desempeñan y las atribuciones que les son asignadas, la cual se ve fundamentada en la gráfica No.2 Si bien es importante indicar que aunque tengan funciones administrativas, los trabajadores viven situaciones de agobio y tensión, por no cumplir en tiempo con los objetivos, por un cliente exigente, un jefe demandante o por la mala administración y ejecución de funciones.

Asociado a lo anterior, mantener un equilibrio de funciones que vayan acorde a los puestos de trabajo y de acuerdo a los requerimientos de los mismos, es parte ejecutora del jefe inmediato y que deben de poner atención para aminorar los descontentos logrando generar un ambiente cálido, comfortable y armónico.

- e. El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional y las relaciones interpersonales existentes. En esta investigación se evidencio que un 60% de los trabajadores comprobado en la gráfica No.3, manifestaron que existen conflictos interpersonales con compañeros de trabajo y/o superiores. Situación que demuestra la presencia de entornos no constructivos dentro del ámbito laboral, que están deteriorando la relación interpersonal o

intergrupales y que se convierten en oponentes entre individuos o grupos que deberían estar colaborando hacia un mismo objetivo y resultados.

- f. Por otro lado como factor por mencionar, se identificó en la gráfica No.12 que existe inconstante capacitación al evidenciarse un 46% dejando como resultado insatisfacción y motivación del personal. Cuando debería de ser una actividad periódica dentro de la organización.

4.2.2 Resultados del enfoque cualitativo

La investigación de campo como se mencionó anteriormente se desarrolló a través de una entrevista en profundidad. Se procesó utilizando una matriz de información cruzada entre pregunta y entrevistado, donde se vinculó dos elementos: se colocó como puntos de referencia las respuestas de los informantes claves y como segundo elemento la interpretación de la investigadora por cada matriz.

La entrevista en profundidad estuvo orientada a responder al objetivo específico que corresponde a identificar las causas del estrés laboral en el empleado administrativo de empresas de logística del Municipio de Guatemala.

En los aspectos relevantes de la investigación los resultados fueron:

En entrevista a los jefes de departamento fue importante partir sobre el conocimiento que tenían respecto al tema de estrés laboral y cómo afecta en el trabajo. Las respuestas emitidas fueron claras y concretas respecto a este tema, comprenden y tienen definido que es una condición del ser humano que responde fisiológica y psicológicamente ante ciertas presiones externas e internas.

Lo perciben como un desequilibrio donde el trabajador no es capaz de responder y afrontar a la situación que se le está presentando influyendo negativamente en la satisfacción de sus laborales. Están conscientes que es un tema al cual las

organizaciones deben de poner cuidado y que aqueja a la sociedad actual y a sus lugares de trabajo.

Sin embargo manifiestan que la mejor manera de prevenir y hacer frente al estrés es reconocer cuándo aumentan los niveles de tensión y ante qué estímulos o situaciones se están enfrentado los trabajadores. El estrés puede afectar a todos en cualquier momento y a cualquier edad.

Ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones y sobre todo organizaciones de este tipo de negocio, en donde el día a día es llevado por límites de tiempos y las responsabilidades que conllevan estos puestos de trabajo.

Partiendo del conocimiento que tienen respecto al tema se evidenció que las causas que generan estrés son:

Cuadro No.15

Causas que ocasionan estrés en el empleado administrativo

Contenido del Trabajo	Contexto del Trabajo
1. Carga de trabajo excesiva	1. Falta de apoyo
2. Elevado grado de responsabilidad	2. Dependencia de terceras personas para presentar resultados
3. Inadecuada planificación de tareas	3. Falta de involucramiento del personal
4. Cumplir con plazos de tiempos	4. Falta de reconocimiento
5. Jornadas extensas de trabajo	5. Mala comunicación entre compañeros
	6. Falta de colaboración y trabajo en equipo
	7. Bajos salarios

Fuente: elaboración propia, información obtenida de la entrevista en profundidad a jefes de departamento.

- a. Contenido del trabajo se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo. Como se puede observar las manifestaciones que sobresalen en este grupo evidencian claramente las causas que les generan estrés. Un puesto de jefe

de área/ departamento debe de tener la capacidad de tomar decisiones que orienten efectivamente a la empresa, es una persona que debe de ser capaz de liderar y guiar a su equipo de trabajo. Sin embargo contar con estos factores determina en gran medida los resultados que debe de presentar.

En efecto una de las causas más común es el impacto de la carga de trabajo en la salud de los trabajadores y sobre todo en posiciones de jefatura. Tanto la sobrecarga cuantitativa (la cantidad de trabajo a realizar) como cualitativa (la dificultad del trabajo) se han asociado con el estrés, debido a las responsabilidades y funciones que realizan.

La carga de trabajo se debe considerar en relación con el ritmo de trabajo, es decir a la velocidad a la cual se debe terminar el trabajo y la naturaleza y el control de los requisitos de dicho ritmo. Si bien lo mencionan cumplir con los plazos de tiempos, entrega de reporteria, solicitudes de información hacia otros departamentos, seguimiento de procesos, entre otros ha generado cambios comportamentales en el individuo como ansiedad e irritabilidad. El desempeñar un puesto donde se tiene a cargo un departamento no solo es representarlo ante autoridades de la organización sino tener la capacidad de manejar los conflictos, resolverlos en tiempo y presentar resultados satisfactorios.

El contenido del trabajo (o diseño de las tareas) incluye aspectos que son factores de riesgo, como falta de diversidad de tareas y equidad, elevada exigencias de atención, exigencias conflictivas e insuficientes recursos. Mantener satisfecho al personal y en condiciones óptimas de salud mental no solo depende de las condiciones físicas del lugar de trabajo, es también contar con los recursos materiales necesarios, mantener un buen clima laboral y satisfacción.

Otro factor determinante e identificado en este estudio fueron los horarios de trabajo y la extensión de los mismos. Estos están asociados a ritmos de

trabajo desfavorable para el trabajador, horas de sueño diarias reducidas y de mala calidad, y exigencias conflictivas de la vida laboral y familiar que contribuye a aumentar el nivel de estrés y de cansancio.

Así como lo expresa un entrevistado: *“Si, usualmente ingreso temprano para empezar a trabajar, estoy casi dos horas antes. Si no lo hiciera de esa manera el tiempo no me alcanzaría para cubrir todo lo que tengo que realizar”*¹ Lo anterior denota el grado de responsabilidad y la extensión de su jornada, los trabajadores dedican más tiempo a su labor por temor a no cumplir con las tareas y responsabilidades que tiene bajo su cargo.

Es normal que se estresen debido a la presión y el nivel elevado de responsabilidad que manejan, esto ha provocado que comiencen a presentar efectos de estrés como: cansancio, tensión, irritabilidad, falta de concentración, frustración, intolerancia, dificultad para tomar decisiones, dolores de cabeza, espalda, ansiedad, entre otros. Estos efectos se van agravando conforme a la complejidad y desarrollo de estos puestos y que van afectando la satisfacción laboral.

- b. Contexto del trabajo hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales, el rol en la empresa, el desarrollo de la carrera profesional y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Uno de los resultados evidenciados en esta categoría fue depender de terceras personas para presentar resultados, es importante mencionar que trabajar en equipo es parte de la convivencia organizacional diaria con la que todos los trabajadores deben de relacionarse. Sin embargo la falta de

¹ La letra cursiva es de la autora y sirven para destacar una respuesta que sirva de base para presentar la discusión de un resultado.

involucramiento del personal refleja la deficiente participación y colaboración del personal.

Se considera a menudo que las relaciones sociales tanto dentro como fuera del lugar de trabajo ejercen una función moderadora, mientras que los efectos adversos de la exposición a otros factores de riesgo psicosocial son más probables o más intensos cuando las relaciones sociales prestan escaso apoyo.

El equilibrio entre el trabajo y la vida personal puede ser difícil de conseguir, en concreto cuando los trabajadores experimentan ritmos acelerados de trabajo y trabajo intensivo, trabajo por turnos y horarios de trabajo irregulares, trato desfavorable por parte de la dirección y los compañeros de trabajo, y falta de control sobre el contenido y la organización del trabajo.

Se pudo evidenciar cómo afecta el estrés en cuanto a su comportamiento y actitud, en la dificultad para tomar decisiones claras y certeras, falta de objetividad y claridad en sus ideas, ausentismo (originado por problemas de salud) y resultados poco favorables.

Según la Asociación Americana de Psicología, identificar qué situaciones son las que crean más estrés en el empleo es esencial para poder combatirlo. Encontrar patrones entre lo que estresa y lo que no puede ayudar a saber cómo reaccionar de manera adecuada a este tipo de situaciones.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Si bien el trabajo, es una actividad creativa y recreativa, puede seguir siendo una fuente de bienestar subjetivo y de realización personal así como una fuente de estrés, en la actualidad, por la manera como se organiza y divide el trabajo, éste se ha convertido en una fuente importante de malestar en la vida del sujeto que trabaja. La actividad laboral debe de tener un nivel óptimo de ejecución de acuerdo a las características de quien la realiza, pero cuando la demanda es excesiva (sobrecarga mental) o demasiado baja (subcarga mental) entonces ello propicia la aparición de psicotrastornos asociados al trabajo.

CONCLUSIONES

A partir del análisis de los resultados de la investigación y la comprobación de la hipótesis surgieron las conclusiones siguientes:

1. De acuerdo al estudio se observó que el estrés que maneja el empleado administrativo en empresas de logística está siendo evidente en síntomas físicos, conductuales, interpersonales y emocionales. Es importante indicar que aunque tengan funciones administrativas, los trabajadores viven situaciones de agobio y tensión por cumplir en tiempo y a cabalidad con sus responsabilidades.
2. Entre las manifestaciones más frecuentes que se pueden observar según la opinión de los sujetos de estudio fueron: dolores de cabeza, espalda, cuello, enfermedades secundarias como colon irritable, caspa, gastritis, diabetes, caída de cabello, cansancio, sueño, sobrepeso, insomnio. Siendo síntomas que afectan el rendimiento, calidad y satisfacción del trabajador.
3. Las causas que generan estrés laboral según los resultados obtenidos son: carga laboral excesiva, elevado grado de responsabilidad, inadecuada planificación de tareas, jornadas de trabajo extensas, ausencia de apoyo (supervisor- empresa), no reconocer el trabajo del colaborador, falta de apoyo para trabajo en equipo y una compensación salarial inadecuada de acuerdo al puesto que desempeñan.
4. La carga de trabajo que manejan es superior, comprobando que dejan trabajo pendiente al no cumplir en tiempo con las tareas asignadas, es válido que se incremente el trabajo pero este debe de venir paralelo con el reconocimiento del mismo ya que es una fuente que tienen las organizaciones para involucrar y comprometer a sus trabajadores, impacta en la satisfacción del trabajador y por ende en la productividad y rendimiento. Su ausencia constituye un factor que influye para gestionar el estrés.

5. Se encontró una relación entre estrés y satisfacción con la remuneración. La falta de una remuneración justa está creando un ambiente sofocante y de bajas oportunidades debido a que esta deja de tener un valor justo para el trabajador, puesto que no está compensando el esfuerzo, dedicación, y desgaste al que está expuesto el personal durante su jornada laboral.

6. El abordaje de la satisfacción laboral es de suma importancia en las organizaciones, ya que sus beneficios están directamente relacionados con el bienestar, la calidad de vida, el buen rendimiento en la realización de las tareas y el adecuado comportamiento organizacional.

RECOMENDACIONES

1. Incorporar líneas de acción en el plan de capacitación orientadas a controlar, reducir y mitigar las fuentes productoras de estrés y fortalecer los factores laborales que inciden en la satisfacción laboral con el objetivo de lograr niveles adecuados de satisfacción.
2. Programar y planificar actividades recreativas de manera que el personal tenga oportunidad de interrelacionarse fuera de sus actividades laborales, actividades para estar en buen estado de salud, que fomenten la integridad entre compañeros generando un clima laboral sano.
3. Administrar y adecuar oportunamente las vacaciones a los trabajadores a fin de evitar la sobrecarga de estrés.
4. Brindar paquetes de remuneración y beneficios competitivos, ayudas para pagar los costos de educación superior, desarrollar un programa de capacitación regular que mantenga a los trabajadores actualizados sobre los cambios de la empresa y proporcione información pertinente para que los empleados hagan su trabajo, cerciorarse que los empleados cuentan con tecnología eficiente y de punta para hacer su trabajo, son elementos que dinamizan y promueven un actividad laboral equilibrada.
5. Realizar un análisis para implementar estrategias de mejora continua en la motivación de los empleados, basándose en sus necesidades y en la evaluación de ésta, aplicando estrategias que aumenten la motivación y satisfacción laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Cifuentes, E.** (2009). *El Plan y La Tesis*. Magna Terra Editores. Guatemala.
2. **Cruz, J.** (2007). *Factores de Estrés Laboral que presentan los trabajadores del área operativa de una empresa de servicios y propuesta de un programa par su disminución*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
3. **Chiavenato, I.** (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc Graw – Hill Elseiver Ltda: México. D.F.
4. **Dessler, G.** (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson Educación, S.A. Naucalpan de Juárez: México, D.F.
5. **De Leòn, D. (2014)**. *Niveles de estrés previo a la evaluación de desempeño en los empleados del Registro Nacional de las Personas (RENAP), sede del Municipio de Chiantla, Departamento de Huehuetenango*. Tesis de Licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
6. **García, A.** (2005). *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una microempresa*. del Valle de México. Revista Colpamex: México, D.F.
7. **Hernández, S.** (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc-Graw Hill: México, D.F.
8. **López, S.** (2005) *Estresores en el Personal de Servicio al Cliente de las Empresas Petroleras*. Tesis. Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Administración de Empresas. Guatemala.

9. **Luargas, M.** (2009). *Relación entre el Estrés Laboral y la Salud de los Trabajadores de la Planta Central de una Empresa de Comida Rápida*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
10. **Luthans, F.** (2008). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc-Graw Hill: México, D.F
11. **Muñoz, A.** (2015). *El estrés laboral*. Editorial Hall- Mall: México, D.F.
12. **Muchinsky, P.** (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. Editorial Internacional Thomsom Editores: México, D.F.
13. **Organización Internacional del Trabajo.** (2008). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*. Vol. II: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Madrid, España
14. **Quiroa, R.** (2011). Tesis. Consecuencias del estrés laboral hacia la Institución. Quetzaltenango, Quetzaltenango.
15. **Ruiz, C.** (2007). *Salud laboral; conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Editorial, Masson: Barcelona, España.
16. **Rodríguez, T.** (2007). *Administración Moderna*. Séptima Edición. Editorial Cengage Learning Editores, S.A: México D.F.
17. **Stavroula, L.** (1999). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Editorial Mc-Graw Hill: Madrid, España.
18. **Zárate, T.** (2010). *Factores determinantes de estrés laboral en los servidores públicos*. Tesis de la maestría en dirección empresarial con énfasis en administración empresarial, Universidad San Carlos, Guatemala.

Web grafías

1. **Encalada, M.** (2006) *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia.* Perú.
http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132007000100007&lng=en&nrm=is. (Recuperado: 23.11.2016).
2. **Favieres, A.** (2011). *Prevención Estrés Laboral.* Madrid, España.
http://www.salud/temas/estres_laboral.php. (Recuperado: 10.11.2016).
3. **Guic, E.** (2002), *Artículo sobre Estrés Laboral en la revista médica de Chile.* www.scielo.cl/estreslaboral.es. Publicada en el año 2002. (Recuperado: 12.10.2016)
4. **Mansilla, R.** (2011). *Estrés Laboral y su Prevención.* Madrid, España.
www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php. (Recuperado: 10.11.2016).
5. **Organización Iberoamericana de Seguridad Social.** (2001). Ratificación Convenio 161 de la OIT. <http://www.oiss.org/estrategia/Ratificacion-Convenio-161-de-la,193.html>. (Recuperado: 28.11. 2016).
6. **Organización Internacional del Trabajo.** (2005). OIT.
http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/pressreleases/WCMS_006102/lang--es/index.htm#1. (Recuperado: 28.11.2016)
7. **Prevensiónweb.** (2007). *Fases del Estrés Laboral,* Artículo.
http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=33. (Recuperado: 26.11.2016).

ANEXOS

ANEXO 1
ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Página
Cuadro No. 1	Peligros relacionados con el estrés	21
Cuadro No. 2	Trastornos y consecuencias del estrés	27
Cuadro No. 3	Especificación de variables	45
Cuadro No. 4	Calculo de la muestra	51
Cuadro No. 5	Pregunta No. 1 Entrevista en profundidad	69
Cuadro No. 6	Pregunta No. 2 Entrevista en profundidad	71
Cuadro No. 7	Pregunta No. 3 Entrevista en profundidad	72
Cuadro No. 8	Pregunta No. 4 Entrevista en profundidad	73
Cuadro No. 9	Pregunta No. 5 Entrevista en profundidad	74
Cuadro No. 10	Pregunta No. 6 Entrevista en profundidad	75
Cuadro No. 11	Pregunta No. 7 Entrevista en profundidad	76
Cuadro No. 12	Pregunta No. 8 Entrevista en profundidad	77
Cuadro No. 13	Pregunta No. 9 Entrevista en profundidad	78
Cuadro No. 14	Pregunta No. 10 Entrevista en profundidad	79
Cuadro No. 15	Causas que ocasiona estrés en el empleado administrativo	84

ANEXO 2
ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Página
Figura No. 1	Síndrome General de Adaptación (Hans Selye)	20
Figura No. 2	Tipología sujetos de estudio cuantitativo	50
Figura No. 3	Tipología sujetos de estudio cualitativo	52

ANEXO 3
ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Título	Página
Gráfica No. 1	Pregunta No. 1 de la Encuesta y análisis	56
Gráfica No. 2	Pregunta No. 2 de la Encuesta y análisis	57
Gráfica No. 3	Pregunta No. 3 de la Encuesta y análisis	58
Gráfica No. 4	Pregunta No. 4 de la Encuesta y análisis	58
Gráfica No. 5	Pregunta No. 5 de la Encuesta y análisis	59
Gráfica No. 6	Pregunta No. 6 de la Encuesta y análisis	60
Gráfica No. 7	Pregunta No. 7 de la Encuesta y análisis	61
Gráfica No. 8	Pregunta No. 8 de la Encuesta y análisis	61
Gráfica No. 9	Pregunta No. 9 de la Encuesta y análisis	62
Gráfica No. 10	Pregunta No. 10 de la Encuesta y análisis	63
Gráfica No. 11	Pregunta No. 11 de la Encuesta y análisis	63
Gráfica No. 12	Pregunta No. 12 de la Encuesta y análisis	64
Gráfica No. 13	Pregunta No. 13 de la Encuesta y análisis	65
Gráfica No. 14	Pregunta No. 14 de la Encuesta y análisis	66
Gráfica No. 15	Pregunta No. 15 de la Encuesta y análisis	66
Gráfica No. 16	Pregunta No. 16 de la Encuesta y análisis	67
Gráfica No. 17	Pregunta No. 17 de la Encuesta y análisis	68



ANEXO 4
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA



ENTREVISTA A PROFUNDIDAD
DIRIGIDA A JEFES DE DEPARTAMENTOS DE EMPRESAS DE LOGÍSTICA
SOBRE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL

Puesto: _____ Género: F M

Edad: _____ Estado Civil: Soltero(a) Casado(a) Unido(a) Divorciado(a)

Antigüedad: < 1 año 1 – 3 años 3 – 5 años > 5 años

La presente guía contiene 10 interrogantes que tienen como propósito conocer la opinión calificada de los jefes de departamentos sobre el tema del estrés laboral y desempeño.

1. ¿Puede decirme usted lo que conoce del estrés laboral y cómo afecta en el trabajo?

2. ¿Cuáles son en su opinión las principales manifestaciones del estrés laboral?

3. ¿Considera que su puesto de trabajo genera estrés?

4. ¿Cómo reacciona usted ante el estrés?

5. En los últimos 3 meses ¿ha sentido usted algún efecto del estrés?

6. Dentro de las funciones que desempeña ¿cuál de ellas le provocan estrés?

7. ¿Siente que su trabajo le exige más esfuerzo y tareas de lo asignado?

8. ¿Percibe usted que existen motivos o razones que provocan estrés en el ambiente laboral?

9. ¿Considera usted que la satisfacción laboral está relacionado al estrés?

10. ¿Qué propondría usted para afrontar el estrés laboral en la empresa?



**ANEXO 5
ENCUESTA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL ADMINISTRATIVO
SOBRE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL**

Puesto: _____ Género: F M
 Edad: _____ Estado Civil: Soltero(a) Casado(a) Unido(a) Divorciado(a)
 Antigüedad: < 1 año 1 – 3 años 3 – 5 años > 5 años

La finalidad de este instrumento es identificar el impacto que tiene el estrés laboral sobre el desempeño en el trabajo. Es importante que conteste absolutamente todos los enunciados de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial

Instrucciones:

A continuación hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, marca con una (X) la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias.

La encuesta se divide en dos partes:

Estrés Laboral

N.	Situación	Nunca	Algunas Veces	Frecuente mente	Siempre
1	Puede tomar decisiones competentes a su puesto de trabajo				
2	Siente usted que la carga de trabajo es excesiva				
3	Hay conflictos interpersonales con sus compañeros y/o superiores				
4	Se siente irritado, estresado por las funciones de trabajo que debe de ejecutar				
5	Valoran y recompensan su trabajo en la organización				

6	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo				
7	Deja trabajo pendiente por no cumplir con las tareas asignadas				
8	Presenta dolores de cabeza, espalda, cuello o cintura				
9	Recibe apoyo de parte de su jefe inmediato y/o de la empresa para cualquier situación que necesita resolver				
10	Existe un ambiente agradable de trabajo				

Satisfacción Laboral:

N.	Situación	Nunca	Algunas Veces	Frecuente mente	Siempre
1	Cumple con los plazos establecidos para cada tarea asignada				
2	Capacitan al personal para desarrollarlos dentro de la empresa				
3	Recibe retroalimentación constructiva de parte de su jefe inmediato				
4	Está satisfecho con el salario que percibe				
5	Ha dejado de presentarse a laborar por insatisfacción y descontento hacia su trabajo				
6	Le presentan instrucciones claras y concretas para desempeñar su puesto de trabajo				
7	Su jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				