

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



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO DE GUATEMALA.**



LICENCIADA CANDY GABRIELA HERRERA PÉREZ

GUATEMALA, OCTUBRE 2020

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



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO DE GUATEMALA.**

**TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE MAESTRO EN ARTES aprobado por Junta Directiva de la Facultad
de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto
SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de
Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto
4.2, sub-incisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.**



DOCENTE:

M.A. LIC. LARRY STUART SEGURA LETRÁN

AUTORA:

LICDA. CANDY GABRIELA HERRERA PÉREZ

GUATEMALA, OCTUBRE 2020

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 Primero: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo: Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero: Vacante
Vocal Cuarto: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN

Presidente: Msc. Julio de León

Secretario: Dr. Alfredo Paz

Vocal I: Msc. Brenda Caal

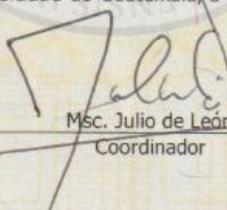
ACTA/EP No. **03577****ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-B-037-JPFS-2020**

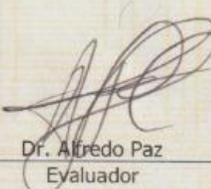
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 22 de Octubre de 2020, a las **19:00 - 19:30** horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Candy Gabriela Herrera Pérez**, carné No. **201216410** estudiante de la Maestría en **Administración Recursos Humanos** de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en **Administración Recursos Humanos**, en la categoría de artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **Evaluación del nivel de estrés laboral en los empleados administrativos de una institución del estado 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 **70** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

Mejorar el análisis estadístico, ya que es nulo en el análisis de gráficas, mejorar recomendaciones y conclusiones, ya que son vagas. Debe extenderse en el contenido y análisis del marco teórico. Es muy corto para la profundidad del tema. Faltan muchas citas bibliográficas en el texto. Incluir la entrevista al jefe administrativo citada adecuadamente en APA. Adicionar correcciones en su proyecto que incluyen, revisión ortográfica y gramatical, corrección de lineamientos relacionados con el reglamento de proyecto (referencia de APA, formato, forma). Faltan referencias en la bibliografía.

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


Msc. Julio de León
Coordinador


Dr. Alfredo Paz
Evaluador


Msc. Brenda Caal
Evaluador


Licda. Candy Gabriela Herrera Pérez
Sustentante

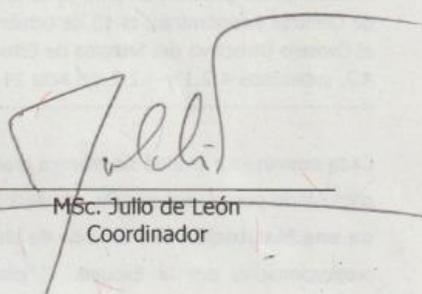
ACTA No. RES. 017-2020
ACTA No. 03577

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Candy Gabriela Herrera Pérez** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 11 de octubre de 2020.

(f)



MSc. Julio de León
Coordinador



DICTAMEN DEL DOCENTE
CURSO TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II

Guatemala, _16_ de __octubre____ de 2020_

MSc. Carlos Humberto Valladares
Director
Escuela de Estudios de Postgrado
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Señor Director:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para manifestarle que he revisado el Trabajo Profesional de Graduación de la estudiante: CANDY GABRIELA HERRERA PÉREZ, quien se identifica con número de Carné: 201216410 del Programa de Maestría en: Administración de Recursos Humanos, Sección: B denominado: EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO DE GUATEMALA el cuál ha sido elaborado de acuerdo al Plan de Investigación autorizado con fecha: 10 de noviembre del cual se adjunta a la presente la carta de autorización del tema y en mi calidad de docente del curso **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II** certifico que llena los requisitos profesionales y normas establecidas en el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de Octubre de 2015, según numeral 7.8 Punto SEPTIMO DEL Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2 subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018; en ese sentido, recomendar se proceda con la presentación del trabajo profesional ante la terna evaluadora que la Dirección de la Escuela designe.

Atentamente,

M.A. Larry Stuart Segura Letrán

Expediente del estudiante
cc. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0610-2021
Guatemala, 14 de julio del 2021

Estudiante
Candy Gabriela Herrera Pérez
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.2 del Acta 14-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 05 de julio de 2021, que en su parte conducente dice:

5.1 Graduaciones

5.1.2 Solicitud de impresión del Trabajo Profesional de Graduación

Se conoce el oficio REFER.DIR.EEP-144-2021 de fecha 15 de junio de 2021 del Director de Escuela de Estudios de Postgrado...

Junta Directiva acuerda: 1º. Autorizar el Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los estudiantes siguientes:

Programa de Maestría en Administración de Recursos Humanos, categoría maestría en artes.

	Nombre	Registro Académico	Trabajo Profesional de Graduación
Ref. RRHH-01-2021	<u>Candy Gabriela Herrera Pérez</u>	<u>201216410</u>	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO DE GUATEMALA

...

2o. Manifiestar a los alumnos que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



o.oh

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer infinitamente a Dios por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. De igual forma agradezco a mis padres Carlos Herrera y Cristina Pérez por ser los pilares de mi vida y brindarme su apoyo y amor incondicional en todo momento, a ustedes les debo todo lo que soy y siempre estaré muy agradecida por todos estos años llenos de trabajo y esfuerzo para lograr cumplir este sueño que hoy estoy haciendo realidad.

Agradezco a mi esposo Nestor, por compartir nuestras vidas, por amarme, por apoyarme, por ayudarme a cumplir todas mis metas y especialmente gracias por hacerme feliz. A mis hermanos José y Rodrigo, por creer en mí, por estar siempre presentes y dispuestos a protegerme. A mis sobrinas Daniela, Adriana y Abigail, por llenar mi vida de felicidad. A mi abuelita Candy muchas gracias por su amor, por todas las atenciones que siempre tiene hacia mí y por enseñarme lo que es el amor verdadero.

A mis ángeles del cielo, abuelita Cristina gracias por llenar de amor y alegría mi niñez. A mi abuelito Rodrigo por haber creído en mí hasta el último momento y brindarme su ayuda y sus sabios consejos cuando más lo necesitaba. Siempre estarán presentes en mi corazón.

A mi tía y madrina Dora, muchas gracias por haberme brindado su apoyo y guía para lograr realizar este trabajo, al igual que a sus compañeros quienes siempre estuvieron dispuestos a su colaborar.

A toda mi demás familia y amigos, muchas gracias por sus muestras de cariño y por siempre darme palabras de aliento para seguir adelante.

A mis compañeros Carla, Selma, Silvia, Shirley, Henry, Marvin y Rafael muchas gracias, porque sin el extraordinario equipo de trabajo que formamos, no habiéramos logrado cumplir esta meta. Todos están en un lugar muy especial en mi corazón.

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
1. ANTECEDENTES.....	2
1.1. Antecedentes de la institución objeto de estudio.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ¿Qué es el estrés?	7
2.2. Síntomas.....	8
2.3. Prevención.....	9
2.4. Tipos de estrés.....	10
2.4.1. Estrés agudo:.....	10
2.4.2. Estrés crónico:.....	11
2.5. Fases del estrés.....	12
2.5.1. Fase de alarma.....	12
2.5.2. Fase de resistencia.....	12
2.5.3. Fase de agotamiento	13
2.6. Estrés y coronavirus	13
2.7. ¿Qué es el estrés laboral?.....	14
2.7.1. Causas del estrés laboral / Estresores.....	18
2.7.2. Consecuencias del estrés laboral	21
2.7.3. Relación entre estrés laboral y rendimiento según la Ley de Yerkes-Dodson.....	25
2.8. Síndrome del Burnout o desgaste profesional	27
3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Definición del problema.....	32
3.1.1. Planteamiento del problema	32
3.2. Delimitación del problema.....	33
3.2.1. Unidad de análisis.....	33
3.2.2. Período a investigar.....	33
3.2.3. Ámbito geográfico.....	33
3.3. Objetivos.....	33
3.3.1. Objetivo general	34
3.3.2. Objetivos específicos.....	34
3.4. Diseño utilizado	34
3.5. Unidad de análisis.....	34

3.6.	Periodo histórico	34
3.7.	Ámbito geográfico de la investigación	34
3.8.	Universo y tamaño de muestra	35
3.9.	Instrumentos de medición aplicados	36
3.9.1.	Entrevista de investigación.....	36
3.9.2.	JSS Cuestionario de estrés laboral:.....	37
3.9.3.	Encuesta sobre las consecuencias del nivel de estrés laboral en la salud física y mental de las personas.....	41
3.10.	Resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación.....	41
4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
5.	TÉCNICAS DE REDUCCIÓN Y PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL.....	60
5.1.	Objetivos.....	60
5.2.	Niveles de intervención del estrés laboral.....	61
5.3.	Actividades recomendadas para la institución, enfocadas en los tres niveles de intervención del estrés laboral:	63
5.3.1.	Nivel individual:.....	63
5.3.2.	Nivel organizacional:.....	64
5.3.3.	Nivel individual/organizacional:	65
	CONCLUSIONES.....	67
	RECOMENDACIONES.....	68
	BIBLIOGRAFÍA.....	69
	EGRAFÍA	71
	ANEXOS	73
	Guía de entrevista semiestructurada.....	73
	Cuestionario de Estrés Laboral JSS	74
	Encuesta de las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental.....	76
	ÍNDICE DE TABLAS	79
	ÍNDICE DE GRÁFICAS	80

RESUMEN

En el Trabajo Profesional de Graduación, se tuvo como objetivo evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala, para proponer técnicas de reducción de estrés laboral con respecto a los resultados obtenidos. La muestra fue compuesta por 68 empleados administrativos de una población de 239 personas. Los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral JSS, creado por el Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg, con una adaptación española por C. Catalina y TEA Ediciones (2010); el cual evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados. Y una encuesta sobre las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental de las personas, según el Instituto de seguridad e higiene en el trabajo y el Ministerio de trabajo y asuntos sociales 2006, España.

La aplicación fue de forma individual, con una duración de 15 a 20 minutos para contestar la prueba. La investigación fue de tipo descriptiva, de diseño cuantitativo basado en baremos del grupo III correspondiente a las ocupaciones de oficina.

Se obtiene como resultado de la evaluación, que con un nivel de confianza de 85% se puede afirmar que los empleados administrativos de la institución objeto de estudio se encuentran en un nivel moderado de estrés laboral. Al comparar los resultados, se pudo determinar que existe una diferencia significativa en el nivel de estrés laboral que perciben los empleados administrativos tomando en cuenta su género; siendo los resultados: existe mayor nivel de estrés laboral en los empleados de género masculino que en los empleados de género femenino, los cuales se encuentran en nivel moderado y nivel bajo moderado respectivamente.

El análisis que se realizó del cuestionario se llevó a cabo con base a dos niveles de análisis del mismo; el Nivel 1: determinó en nivel global de estrés laboral, la severidad del estrés laboral y la frecuencia del estrés laboral. Mientras que el Nivel 2: determinó el nivel

de estrés referido en la presión laboral (severidad y frecuencia) y el nivel de estrés laboral referido a la falta de apoyo organizacional (severidad y frecuencia).

A la institución se le recomendó crear un programa de reducción de estrés laboral para los empleados administrativos, donde se incluyan las técnicas propuestas en el capítulo número 5 del presente trabajo profesional de graduación. Y realizar un estudio que determine cuáles son las fuentes específicas generadoras de estrés laboral al que se encuentran expuestos los empleados, el cual puede ser determinado por medio del Nivel 3 de análisis del cuestionario JSS, correspondiente al análisis cada ítem (estresores específicos).

INTRODUCCIÓN

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepase sus límites.

Un tipo de estrés que suele presentarse actualmente es “el estrés laboral” o estrés en el trabajo. Es un tipo de estrés que aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la institución en la que labora; la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que afectan tanto su salud como la de las instituciones.

Un problema general de las instituciones es la necesidad de evaluar el nivel de estrés laboral que viven sus colaboradores. Debido a que el estrés en el trabajo está asociado con una reducción del rendimiento y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves.

El presente trabajo profesional de graduación demuestra la importancia y necesidad de evaluar el nivel de estrés laboral en empleados administrativos de una institución, debido a que éste tiene efectos negativos tanto en la persona como en la institución en la que labora. De igual forma, da a conocer las causas más frecuentes generadoras de estrés laboral y especifica los beneficios al reducir el estrés generado por dichas causas.

El objetivo general de la investigación en relación directa con el problema principal se planteó de la siguiente manera:

Evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala, para proponer técnicas de reducción y prevención de estrés, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

Recopilar información organizacional necesaria para el desarrollo de la investigación, determinar que empleados administrativos de la institución objeto de estudio tienen mayor nivel de estrés laboral y establecer los aspectos que causan mayor nivel de estrés laboral.

Este Trabajo Profesional de Graduación consta de cinco capítulos: el capítulo I, Antecedentes, se refiere a los acontecimientos de carácter históricos que guardan una estrecha relación con el tema objeto de estudio. En el capítulo II se expone el marco teórico y conceptual para fundamentar el Trabajo Profesional de Graduación.

El capítulo III, Metodología, es la explicación en detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema de la investigación, comprende: definición y delimitación del problema, objetivo general y objetivos específicos, diseño utilizado, unidad de análisis, periodo histórico, ámbito geográfico de la investigación, universo y tamaño de la muestra, instrumentos de medición aplicados y resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación.

En el capítulo IV se muestran los resultados de la investigación de campo realizada a través del cuestionario de estrés laboral JSS y una encuesta sobre las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental de los colaboradores; se presenta el análisis de la información obtenida que responde a cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación. Y en el capítulo V, se propone una serie de técnicas de reducción de estrés, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de realizar el análisis de la información obtenida. Seguidamente se presenta la bibliografía y e-grafía consultada para la realización de la investigación y los respectivos anexos que incluyen el cuestionario y la encuesta utilizada, al igual que los anexos de índices de tablas y gráficas.

1. ANTECEDENTES

En los últimos años han ocurrido una serie de cambios de carácter sociodemográfico, económico, político y tecnológico, los cuales han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, afectando de manera negativa la salud y la calidad de vida laboral, debido a que se incrementa el nivel del estrés laboral al que están expuestos los individuos. Por tal razón, este tema ha sido de interés en diferentes investigaciones, tales como:

La autora Ramírez Álvarez, María Gabriela, egresada de la Universidad de San Carlos De Guatemala, realizó la tesis de licenciatura titulada: Factores psicosociales que promueven el estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral, en el año 2010. El propósito de su investigación fue describir e identificar los factores psicosociales que promueven estrés laboral afectando el desempeño y motivación de los colaboradores, su estado anímico, satisfacción laboral, y de cómo ciertos niveles de estrés se ven reflejados en la vida personal de los mismos, así como especificar los beneficios al reducir el estrés generado por dichos factores, considera indispensable definir la importancia de un recurso humano motivado y libre de estrés laboral y de cómo este puede ser de gran beneficio para los colaboradores, las organizaciones y la sociedad guatemalteca en general.

El autor Hernández Arriola, Danilo Antonio, egresado de la Universidad de San Carlos De Guatemala, realizó la tesis de licenciatura titulada: Efectos en las relaciones interpersonales por desconocimiento de técnicas para afrontar el estrés laboral, en el año 2012. Indicó que el desconocimiento de técnicas y estrategias para combatir el estrés laboral provoca relaciones interpersonales deficientes. Por el contrario, cuando éstas se dan a conocer se promueve la salud mental de los colaboradores, de igual forma recomendó que es necesario implementar estrategias prácticas que colaboren con la motivación y buenas relaciones laborales e interpersonales por medio de la relajación y el descanso saludable al cuerpo y la mente.

El autor Hidalgo Ontaneda, Diego Armando, egresado de la Universidad Nacional De Loja Ecuador, realizó la tesis de licenciatura titulada: Estrés laboral y su influencia en el estado emocional en el personal que labora en el Ministerio de inclusión económica y social – (MIES) de la ciudad de Loja durante el periodo enero – junio 2013. Define su investigación tipo descriptivo-transversal, planteándose los siguientes objetivos: Detectar el síntoma principal del estrés laboral para determinar la muestra de estudio; diagnosticar el estrés laboral en la muestra de estudio seleccionada; evaluar el estado emocional de la muestra de estudio seleccionada y detectar los principales factores que influyen en el estrés laboral. Aplicando la escala de ansiedad de Hamilton, la historia clínica psicológica, el test inventario de Burnout y el cuestionario de estrés percibido; con los cuales logró concluir que del personal evaluado correspondiente a 60 personas, 55% presentaron ansiedad, el 100% presentó estrés laboral, el 51.52% presentaron agotamiento emocional y el 48.48% presentaron despersonalización y los principales factores que influyen en el estrés laboral son la tensión, irritabilidad y fatiga con un 51.52%, el 36.36% corresponde a la sobrecarga carga laboral y el 12.12% corresponde al miedo y ansiedad.

La autora Álvarez, Herly, egresada de la Universidad de Carabobo de La Morita Venezuela, realizó la tesis de maestría titulada: El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, en el año 2015. El objetivo de su investigación fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente del trabajo. La metodología de su investigación fue de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales test de Navarra, el de Estrés laboral de la OIT, y los resultados de la Evaluación de desempeño de la institución. Para el análisis de los datos, utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Con base a los resultados, pudo concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes

estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de -0,662. Por tal razón, recomendó prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, y revisar los procesos gerenciales de la institución.

La autora Higueta, Laura, egresada de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia Colombia, realizó la tesis de licenciatura titulada: Diagnostico y evaluación del estrés laboral en los trabajadores de la E.S.E. Hospital German Vélez Gutiérrez, en el año 2016. El objetivo de su investigación fue Diagnosticar el nivel de estrés de los trabajadores evaluando la severidad y la frecuencia de la presión laboral y la falta de apoyo organizacional. La metodología de su investigación fue cuantitativa, el estudio fue descriptivo con un diseño transeccional. La selección de la muestra se hizo de forma intencional a 54 empleados con edades comprendidas entre los 20 y los 57 años. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de estrés laboral JSS. Con base a los resultados, pudo concluir que los empleados con un estrés superior a la media, es decir nivel alto en cuanto a severidad y frecuencia, son los médicos rurales SSO (Servicio Social Obligatorio) en contraposición con los empleados bajo modalidad de contrato, quienes puntuaron un estrés por debajo de la media. Por tal razón, recomendó propiciar a los trabajadores espacios donde se acceda a una sensibilización y se hagan los correctivos sobre los factores que generan mayor estrés laboral.

La autora Archila Toledo, Cynthia Gabriela, egresada de la Universidad de San Carlos De Guatemala, realizó la tesis de maestría titulada: El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala, en el año 2018. En su estudio abordó 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. Indicó que 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. Estableció y comprobó que a mayor nivel de estrés menor nivel de satisfacción laboral en los empleados

administrativos en la empresa objeto de estudio, y detecto que cuando existe insatisfacción laboral los factores que lo producen son la sobre carga laboral, el nivel elevado de responsabilidad, la falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo y jefe inmediato, y un clima laboral poco favorable.

1.1. Antecedentes de la institución objeto de estudio

Referido a los antecedentes de la institución objeto de estudio se puede mencionar que, según el Acuerdo Gubernativo guatemalteco no. 115-99 publicado el 24 de febrero de 1999, en la sección III, los artículos 37, 38 y 39 establecen la naturaleza y ámbito de competencia, la supervisión, y la organización de la misma respectivamente. Esta institución es la dependencia del Nivel Central del Ministerio de Salud, responsable de dirigir y conducir el proceso de organización y desarrollo de los servicios públicos de salud, articulando funcionalmente los distintos establecimientos que conforman la red de los servicios públicos y privados ubicados en La jurisdicción de las Áreas y Distritos de Salud, supervisando, monitoreando y evaluando los programas de atención a las personas y al ambiente que desarrollan los diferentes establecimientos. Le corresponde además evaluar la ejecución de los programas y su impacto en la salud de la población, siendo el vínculo de interrelación entre el Nivel Central y el Nivel Ejecutor del Ministerio de Salud. (Gobierno de Guatemala, 1999, pp. 15-16)

En el año 2019 en la institución objeto de estudio se llevó a cabo una Evaluación de clima institucional. Dicha evaluación permitió detectar aspectos clave que evidencian los cambios recurrentes en las actividades de los empleados, entre los cuales se pueden mencionar: inestabilidad laboral, reducción de personal, cambio de directivos, alta carga de trabajo o alta demanda de servicios de salud y personal insuficiente, días de pago atrasados, falta de infraestructura adecuada, insumos y equipo escasos o en mal estado, entre otros. Por lo tanto, la inconformidad se hace evidente e influye mucho en la motivación y buena disposición de los empleados ante el trabajo.

Los resultados obtenidos tuvieron el propósito de generar nuevas acciones para mejorar las condiciones de trabajo bajo 4 enfoques: satisfacción y motivación, fuerza laboral,

liderazgo y participación; en los cuales resultó un clima institucional insatisfactorio sobre los primeros 2. El enfoque de satisfacción y motivación con un 59.59% infiere que existe falta de motivación del personal ante su ambiente de trabajo y escasa conexión con sus compañeros. Por otro lado, el enfoque de fuerza laboral con un 57.72% denota disminución en la capacidad de trabajo provocada por la falta de interés de los empleados y el estrés laboral existente.

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. Por tal razón es importante llevar una buena rutina de vida donde no se sobrepasen los límites a los que se pueda ser sometido; esto no quiere decir que se deba dejar de cumplir con las tareas requeridas en el trabajo o en el hogar, más bien el ser humano debe esforzarse por mantener un equilibrio en cada área relacional de su vida en este mundo globalizado.

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 análisis de la gestión del talento humano enfocado en el estrés laboral de una institución del Estado de Guatemala

2.1. ¿Qué es el estrés?

Según MedlinePlus (2018) producido por la Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU. (NLM, por sus siglas en inglés), el estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud. Con base a ello se infiere que la causa del estrés es la presencia de un factor estresante; y a su vez, la ansiedad es el estrés que continua después de que el factor estresante ha desaparecido.

Según Callejo, Gallardo, Guillén, Sánchez y Sevilla (2020), las causas que pueden ocasionar el estrés son muchas, pero el estrés no tiene por qué ser malo, también hay estrés positivo. En estas circunstancias el estrés actúa como un proceso general de adaptación de los individuos al medio. Por ejemplo, el estrés puede aparecer cuando alguien tiene frío tensando los músculos para producir calor cuando se produce un esfuerzo para hacer la digestión o cuando alguien se duerme menos para estudiar. Además, sirve como estímulo frente a situaciones importantes para la persona afectada, como puede ser la pérdida de un ser querido, la quiebra económica o frente a una boda. También puede servir como mecanismo de respuesta, según la Sociedad Española para el Estudio del Estrés y la Ansiedad (SEAS), el estrés se manifiesta en una primera fase de activación o preparación de la persona frente a este estímulo; después hay un periodo de mantenimiento del estado de alta actividad y, por último, cuando se ha superado la situación, se pasa a una fase de agotamiento en la que la alta actividad cae bruscamente.

Para adaptarse a las exigencias o a las necesidades activamos el proceso del estrés que permite adaptarse y se manifiesta con reacciones como agilizar el pensamiento, emplear una conducta más enérgica, aumentar la eficacia para superar determinadas situaciones con éxito. A lo largo del día podemos vivir estrés sin consecuencias negativas, además puede favorecer al aumento de la autoestima al lograr incrementar el rendimiento y superar los retos y metas fijadas. Sin embargo, empieza a ser perjudicial cuando no se recuperan la energía o los recursos gastados. Si sucede esto se produce un desgaste importante del organismo. (Callejo et al., 2020)

2.2. Síntomas

Según Callejo et al. (2020) el estrés puede causar muchos síntomas, tanto físicos, como psicológicos y emocionales. Muchas veces los afectados no relacionan los signos con el propio estrés, los más frecuentes son:

- ✓ **Dolor de cabeza:** es el tipo más frecuente, todo el mundo ha tenido dolor de cabeza alguna vez. El más común es el dolor de cabeza tensional (provocado por la tensión muscular que ejercemos sobre la cabeza, la mandíbula y el cuello entre otros), generado por el estrés o la ansiedad de forma habitual.
- ✓ **Mala memoria.**
- ✓ **Diarrea** (exceso de heces acuosas y blandas) o estreñimiento o dificultad para eliminar heces.
- ✓ **Falta de energía o de concentración:** la gente se centra tanto en un tema, que le cuesta prestar atención al resto de cosas, perdiendo de ese modo parte de la concentración.
- ✓ **Cambios de la conducta.**
- ✓ **Problemas de salud mental:** como ansiedad o depresión.
- ✓ **Problemas cardiovasculares y musculoesqueléticas:** cuando el estrés se prolonga mucho tiempo.
- ✓ **Cambios en el peso:** generado por los malos hábitos alimentarios vinculados con el estrés. Los cambios de apetito suelen ir acompañados habitualmente de un estilo de vida sedentario.

- ✓ **Problemas estomacales.**
- ✓ **Cansancio constante y prolongado.**
- ✓ **Problemas a nivel sexual:** el cansancio generado por el estrés puede prolongarse provocando problemas en muchos ámbitos de la vida, incluido el sexo.
- ✓ **Rigidez en la mandíbula y el cuello:** que puede ocasionar dolores de cabeza.
- ✓ **Insomnio o exceso de sueño:** la dificultad para conciliar el sueño es una causa frecuente de estrés, afectando tanto a la cantidad como a la calidad del sueño.
- ✓ **Desgaste a nivel celular y envejecimiento:** con el descanso se puede recuperar y hacer reversible el proceso de desgaste por estrés. Si alguien no duerme de forma continuada evitará en un estado de hiperactividad continuado y se le acumularán los sucesos estresantes. En estos casos, la persona afectada puede llegar a tener problemas de salud, tanto físicos y como mentales.

2.3. Prevención

Según Callejo et al. (2020) el estrés es necesario para superar las situaciones que demandan más esfuerzo y activación: lo que es necesario prevenir es el exceso de este. Es beneficioso saber detectar este estrés y ver si se repite de forma innecesaria para poder frenarlo y evitar poner en riesgo la salud y el bienestar.

A menudo la gente se topa con situaciones que requieren una mayor inversión de energía para poder resolverlas con éxito, pero no hay que sobrepasar el límite gastando fuerzas de forma innecesaria. Muchas veces lo que hay que hacer es pararse y analizar el problema desde otra perspectiva y tomar otros caminos, si es necesario. Además, ayuda tener una mayor confianza en uno mismo y las propias capacidades para poder solventar los contratiempos con el menor estrés posible.

Las demandas generadas por la situación que se está viviendo son subjetivas, Antonio Cano Vindel, presidente de SEAS, afirma, “dependen de cómo el sujeto del estrés valore las posibilidades y las soluciones y lo que afecta a sus intereses propios. Según el grado de valoración, la situación será más o menos estresante dependiendo de la persona que la sufra.” (Callejo et al., 2020)

2.4. Tipos de estrés

Según la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010), el estrés, en su fase normal, se presenta en dos tipos:

2.4.1. Estrés agudo:

Es un estrés que se ocasiona en un breve periodo de tiempo y normalmente desaparece con rapidez. Es frecuente en todo el mundo, aparece cuando se vive un proceso nuevo o excitante, o cuando se pasa por situaciones complicadas, como rupturas de pareja. Dado al escaso tiempo que dura no suele ocasionar problemas importantes para la salud. (Callejo et al., 2020)

Según Miller y Smith, (2016) el estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Según Miller y Smith, (2016) afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- ✓ **Agonía emocional:** una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- ✓ **Problemas musculares:** que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.

- ✓ **Problemas estomacales e intestinales:** como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- ✓ **Sobreexcitación pasajera:** que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.

2.4.2. Estrés crónico:

Se padece durante un periodo de tiempo más prolongado que el estrés agudo. Este tiempo puede variar desde varias semanas hasta meses. Las personas que padecen este tipo de estrés pueden llegar acostumbrarse tanto, hasta el punto de no darse cuenta de lo que están viviendo y terminan por padecer varios problemas de salud a consecuencia de ello. Suele aparecer cuando las personas no ven una salida a una situación compleja y deprimente, algunas veces aparece por una experiencia vivida en la niñez que se interioriza y se mantiene latente desde ese entonces o bien que se mantiene presente constantemente. (Callejo et al., 2020)

El estrés crónico es agotador y desgasta a las personas día tras día o en los peores casos año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Surge cuando una persona no encuentra la forma de arreglar una situación, la cual conlleva exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. (Miller y Smith, 2016)

En ocasiones, pasar por malas experiencias puede llegar afectar profundamente la personalidad de las personas. Se genera una visión negativa del mundo que provoca un estrés interminable para las mismas. Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige un autoexamen activo, que a menudo debe ser con la ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran tanto a él, que se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta puede resultar cómodo.

El estrés crónico puede llegar a ser letal a través del suicidio, reacciones de violencia, ataques al corazón, apoplejía e incluso cáncer. Las personas se van desgastando hasta llegar a una crisis nerviosa fatal, debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico para llegar a obtener una mejora en la conducta y aprender cómo manejar el estrés. (Miller y Smith, 2016)

2.5. Fases del estrés

El estrés consiste en un conjunto de reacciones que sufre el organismo cuando se somete a cambios radicales. Nuestro cuerpo reacciona ante lo que identifica como una agresión o una presión. Según Selye (1975), estas reacciones se manifiestan en 3 fases: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

2.5.1. Fase de alarma

- ✓ Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. Durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad y angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

2.5.2. Fase de resistencia

- ✓ 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.
- ✓ Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo.
- ✓ Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.
- ✓ 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 tratan de evitar situaciones que puedan activarlo.

2.5.3. Fase de agotamiento

- ✓ Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota.
- ✓ El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones.
- ✓ El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.
- ✓ Las reservas psíquicas y biológicas se agotan, durante esta fase es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

2.6. Estrés y coronavirus

Según Cano y Pérez (2020) la pandemia de coronavirus que se declaró en marzo de 2020 ha traído consigo suficientes elementos estresores como para esperar que aumenten los problemas de salud asociados. Así a la incertidumbre por el futuro, los problemas económicos y la falta de actividad física y social, que ya pueden provocar estrés de por sí, se han unido otros factores. La población más afectada por el estrés y sus consecuencias emocionales han sido los pacientes que han contraído la Covid-19 y,

sobre todo, aquéllos que aún sufren sus secuelas. Sin olvidar a los familiares de los pacientes fallecidos, sometidos a un estrés de gran magnitud, o a los profesionales sanitarios, muy especialmente los de atención primaria, pero también los de asistencia especializada, sometidos a decisiones clínicas de gran complejidad y a una sobrecarga laboral importante.

2.7. ¿Qué es el estrés laboral?

Existen varios conceptos y teorías al respecto, ya que diferentes autores aplican distintas técnicas o perspectivas de estudio. Sin embargo, existe una concepción que comparten todos los individuos a la hora de explicar el estrés laboral, siendo esta: es la demanda excesiva a la que se ve expuesto el trabajador, y a la que se ve incapaz de hacer frente por no disponer de los recursos suficientes o necesarios.

Según la organización mundial de la salud el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Leka y Griffiths, 2004)

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado está alineada con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1948), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en el que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. Estos pueden incluir la evaluación permanente de los riesgos, el suministro de información y capacitación, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud.

Según la Oficina Internacional del Trabajo OIT y la Organización Mundial de la Salud OMS (1984), los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. Esta definición se refleja en el anexo 3 del presente trabajo profesional, el cual es un diagrama que presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica.

El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neuro hormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y, por otra parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas. (OIT-OMS, 1984).

El estrés laboral es uno de los grandes problemas del siglo XXI, debido a que el trabajo es mucho más intelectual que en generaciones anteriores. Se vive en un mundo globalizado, con cambios continuos y una fuerte competencia, por lo que las organizaciones se ven obligadas a tener un nivel de productividad alto con actualizaciones constantes, esto indudablemente representa aumento en el nivel de estrés.

El estrés es la respuesta que da el organismo a través de mecanismos biológicos y psicológicos, a un agente interno o externo perturbador para adaptarse y afrontarlo. Si un trabajador padece de estrés es importante que aprenda a gestionar adecuadamente la valoración de las situaciones que generan estrés, a mejorar la gestión del tiempo, la autoestima y las habilidades de solución de conflictos; esto representa algo esencial para la supervivencia y a la vez para la adaptación a los cambios e imprevistos que puedan surgir del estrés, según Collado (2019). La psicóloga Callado, aclara que hay un estrés positivo o eustrés, que ayuda a enfrentar adecuadamente los retos cotidianos, y un estrés negativo o distrés, que se caracteriza por una sensación de sobrecarga. En este sentido, manifiesta que la respuesta de estrés ante una situación depende en gran medida de la valoración que la persona hace de ella, por lo que puede desencadenarse, aunque esa persona tenga los recursos necesarios para afrontar dicha situación adecuadamente.

Collado indica que existe un amplio abanico de factores por los que se puede desencadenar un episodio de estrés laboral. Así, es posible que las demandas del trabajo sean excesivas para la formación del trabajador, los recursos materiales sean inadecuados, la carga mental de trabajo excesiva, el grado de control sobre el propio trabajo demasiado bajo o el tiempo para llevarlo a cabo con éxito sea insuficiente. Pero, según la especialista, el estrés laboral también puede darse si las demandas del trabajo son demasiado bajas para la formación del trabajador. “En muchas ocasiones el trabajador se siente infravalorado y estresado porque no puede desarrollar su potencial”.

Por otro lado, el estrés laboral puede producirse debido a “factores sociales ajenos a la tarea”, como una mala relación con los compañeros, subordinados o jefes o por recibir órdenes o información contradictoria, entre otros. “Son factores que pueden desencadenar episodios de estrés si no se tienen buenas habilidades de resolución de conflictos interpersonales”. Asimismo, el lugar de trabajo puede tener su papel en el desarrollo del estrés laboral, por ejemplo, a temperaturas demasiado altas/bajas o a entornos con alto riesgo de accidentes físicos o químicos. “Un último factor importante es la inseguridad laboral, así como la falta de posibilidades de promoción y desarrollo profesional”.

Según Callado, (2019) el estrés laboral se caracteriza por un sentimiento de sobrecarga, donde las pequeñas tareas se viven con angustia y se sienten como una sobre exigencia. Esto viene acompañado por agotamiento psicológico y malestar físico asociado a síntomas como problemas de sueño, digestivos, cardíacos, endocrinos o dermatológicos, así como inestabilidad emocional, ansiedad, irritabilidad, falta de concentración e, incluso, abuso de sustancias. El estrés laboral puede prevenirse a través de las propias organizaciones y su relación con sus trabajadores. En este sentido, la OMS destaca la necesidad de reducir el estrés a través de la prevención primaria, secundaria y terciaria.

Por prevención primaria se entiende una buena ergonomía en el trabajo, unos roles bien definidos y una buena organización y gestión laboral. La prevención secundaria se refiere a la necesidad de educar y capacitar a los trabajadores para el adecuado desempeño de su función. Por último, la prevención terciaria tiene que ver con la reducción de los efectos del estrés mediante el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y de una mejora de la salud ocupacional.

En lo relativo al propio trabajador, si ya padece estrés, “es importante que aprenda a gestionar adecuadamente la valoración de las situaciones que generan estrés, a mejorar la gestión del tiempo, la autoestima y las habilidades de solución de conflictos, además de realizar actividad física regularmente”, (Callado, 2019).

Según la OMS (2004), a menudo existe confusión entre *presión* o *reto* y *estrés*, y a veces se utiliza para disculpar prácticas gerenciales inadecuadas. Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa. Referente a esto, a continuación, se desarrollan las causas que pueden generar estrés laboral:

2.7.1. Causas del estrés laboral / Estresores

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras (del Hoyo, 2004).

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en el que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestiona, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en 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 los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Según Leka y Griffiths (2004), la OMS en el documento la organización del trabajo y el estrés, describe que 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”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligro relacionados con el estrés (no debemos olvidar que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas), los cuales están enumerados a continuación:

Características en el trabajo

1. Características del puesto:

- ✓ Tareas monótonas, aburridas y triviales.
- ✓ Falta de variedad.
- ✓ Tareas desagradables.

- ✓ Tareas que producen aversión.
- 2. Volumen y ritmo del trabajo
 - ✓ Exceso o escasas de trabajo.
 - ✓ Trabajos con plazos muy estrictos.
- 3. Horario de trabajo
 - ✓ Horarios de trabajo estrictos e inflexibles.
 - ✓ Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
 - ✓ Horarios de trabajo imprevisibles.
 - ✓ Sistema de turnos mal concebidos.
- 4. Participación y control
 - ✓ Falta de participación en la toma de decisiones.
 - ✓ Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario y el entorno laborales).

Contexto laboral

- 5. Perspectivas profesionales, estatus y salario
 - ✓ Inseguridad laboral.
 - ✓ Falta de perspectivas de promoción profesional.
 - ✓ Promoción excesiva o insuficiente.
 - ✓ Actividad poco valorada socialmente.
 - ✓ Remuneración por trabajo a destajo.
 - ✓ Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros.
 - ✓ Exceso o carencia de capacidad para el puesto.
- 6. Papel en la entidad
 - ✓ Papel indefinido, funciones contra puestas del mismo puesto.
 - ✓ Tener a cargo a otras personas.
 - ✓ Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
- 7. Relaciones interpersonales
 - ✓ Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
 - ✓ Malas relaciones con los compañeros.
 - ✓ Intimidación, acoso y violencia.
 - ✓ Trabajo aislado o en solitario.

- ✓ Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
8. Cultura institucional
- ✓ Mala comunicación.
 - ✓ Liderazgo inadecuado.
 - ✓ Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
9. Relación entre la vía familiar y la vía laboral
- ✓ Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la familiar.
 - ✓ Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares.
 - ✓ Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Aunque padecer los efectos del estrés va a variar de una persona a otra, las investigaciones coinciden en que existen algunos factores que impulsan esta patología. En este sentido, Peiró (2005), en su obra *Desencadenantes del estrés laboral*, señala los siguientes elementos estresores en la empresa:

1. **El ambiente físico.** Se refiere a aspectos externos vinculados al ambiente físico, como pueden ser el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etcétera.
2. **Las demandas del propio trabajo.** La actividad laboral por sí misma puede generar estrés laboral: un turno de trabajo excesivo, la sobrecarga de tareas, la exposición a riesgos laborales elevado, etc.
3. **Los contenidos del trabajo o las características de las tareas.** La adecuación entre capacidades del trabajador y requerimientos de un puesto, el estilo de comunicación entre líder y equipo, el grado de autonomía sobre el trabajo o la complejidad de las funciones son también factores para tener en cuenta.
4. **El desempeño de roles.** La mayor responsabilidad de un cargo intermedio o directivo, la ambigüedad en cuanto al reparto de roles o los conflictos entre compañeros también propician la aparición de situaciones de estrés laboral.
5. **Las relaciones interpersonales y grupales.** Se trata de las relaciones entre subordinados y superiores, entre pares, con clientes y proveedores...

6. **El desarrollo de la carrera.** Aquellos empleados que no se sienten seguros en sus puestos, están estancados en una misma posición o perciben como injustas las promociones aprobadas por la Dirección pueden sufrir un aumento de sus niveles de estrés.
7. **Las nuevas tecnologías.** Por un lado, los no nativos digitales deben hacer frente al desafío que supone manejar las cambiantes nuevas tecnologías; por otro, la alta conectividad que proporcionan también exige una constante atención que puede llegar a saturar a los trabajadores.
8. **La estructura o el clima organizacional.** Un sistema muy centralizado, un proceso demasiado burocratizado o un liderazgo autoritario o ausente pueden originar también estrés en el trabajo.
9. **Factores externos.** No podemos olvidar otras causas de la vida personal del individuo que, aunque sean ajenos al ámbito laboral, van a afectar también a la esfera del trabajo.

2.7.2. Consecuencias del estrés laboral

El estrés afecta de forma diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impida que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. El estrés también puede afectar el sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones.

Consecuencias físicas del estrés laboral en el individuo

Según del Hoyo (2004), la activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello. A continuación, se describen algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresores:

- ✓ Trastornos gastrointestinales (intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas, etc.)
- ✓ Trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, arritmias cardíacas, etc.)
- ✓ Trastornos respiratorios (asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica)
- ✓ Trastornos endocrinos (hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, etc.)
- ✓ Trastornos sexuales (impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, etc.)
- ✓ Trastornos dermatológicos (dermatitis atópica, sudoración excesiva, psoriasis, etc.)
- ✓ Trastornos musculares (calambres, tics, dolores musculares, etc.)
- ✓ Otros (insomnio, fatiga crónica, alteraciones del apetito, cefaleas).

Consecuencias mentales del estrés laboral en el individuo

Según del Hoyo (2004), los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés están:

- ✓ Preocupación excesiva
- ✓ Incapacidad para tomar decisiones
- ✓ Sensación de confusión
- ✓ Incapacidad para concentrarse
- ✓ Dificultad para mantener la atención
- ✓ Sentimientos de falta de control

- ✓ Frecuentes olvidos
- ✓ Bloqueos mentales
- ✓ Hipersensibilidad a las críticas
- ✓ Mal humor
- ✓ Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- ✓ Consumo de fármacos, alcohol, tabaco, etc.
- ✓ Deshumanización del trabajo
- ✓ Aumento de las conductas hostiles y violentas

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- ✓ Trastornos del sueño
- ✓ Ansiedad, miedos y fobias
- ✓ Adicción a drogas y alcohol
- ✓ Depresión y otros trastornos afectivos
- ✓ Alteración de las conductas de alimentación
- ✓ Trastornos de la personalidad
- ✓ Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta están: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes. Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. (del Hoyo, 2004).

Consecuencias del estrés laboral en las entidades

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad de los

empleados. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para cualquier entidad, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Según del Hoyo (2004), los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto precio, pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar. Realmente, hablar del coste en cifras que todo esto supone a la empresa es muy difícil de determinar; lo que es cierto, es que un tanto por ciento muy alto de absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés.

Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa están:

- ✓ Elevado absentismo
- ✓ Rotación elevada de los puestos de trabajo
- ✓ Dificultades de relación
- ✓ Mediocre calidad de productos y servicios

El modo como se controla el estrés en las organizaciones empresariales ejerce una influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento. Además, está estrechamente unido a la salud mental y física de los trabajadores que constituyen el recurso más valioso de la empresa.

Si los niveles de estrés se elevan demasiado, las entidades tienden a operar con un estrés negativo; con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo,

relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo. En otras palabras, esto quiere decir que va a representar un alto coste financiero y humano para las entidades.

Cuando una entidad no goza de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones están:

- ✓ Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- ✓ Falta de cooperación entre compañeros
- ✓ Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- ✓ Necesidad de una mayor supervisión del personal
- ✓ Aumento de quejas en los clientes
- ✓ Empeoramiento de las relaciones humanas
- ✓ Falta de orden y limpieza
- ✓ Aumento del absentismo
- ✓ Aumento de incidentes y accidentes
- ✓ Aumento de quejas al servicio médico
- ✓ Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos

2.7.3. Relación entre estrés laboral y rendimiento según la Ley de Yerkes-Dodson

Muchas personas tienen la sensación de que su rendimiento mejora cuando se sienten presionadas. Por ejemplo, suele suceder cuando alguna persona estudia para realizar un examen con tan solo un día de anticipación o incluso en ocasiones unas cuantas horas, y esta se ve sorprendida de cómo pudo memorizar la información, a pesar de la limitación del tiempo, en comparación con otras ocasiones en que se haya dedicado mucho más para estudiar.

Según Figueroba (2017), indica que la ley de Yerkes-Dodson como habitualmente se le conoce al modelo de la U invertida fue creada por Robert Mearns Yerkes y John

Dillingham Dodson hace ya más de un siglo (1908); no obstante, en la actualidad sigue vigente a causa de la notable solidez que ha demostrado. Su modelo de la U invertida, resultado de los estudios que realizaron en torno a la influencia de la presión (que se puede entender como el nivel de estrés, activación o alerta fisiológica y cognitiva) en el rendimiento en tareas que implican operaciones mentales complejas. Este modelo plantea que la relación entre estrés y rendimiento se puede representar en forma de U invertida. Esto significa que el rendimiento será óptimo si el nivel de activación es moderadamente elevado; en cambio, si es demasiado alto o demasiado bajo y repercutirá de forma negativa en el resultado de la tarea (ver anexo 4).

Así, la ley de Yerkes-Dodson plantea que el mejor modo de potenciar el rendimiento consiste en aumentar la motivación para llevar a cabo las tareas objetivo, si bien es igualmente importante procurar que la carga de trabajo no llegue a ser difícil de manejar, puesto que ello interfiere con el desarrollo natural de la actividad y genera sentimientos desagradables. En otras palabras, se puede decir que, cuando un empleado lleva a cabo tareas con un nivel bajo de estrés o de alerta, con frecuencia le causa aburrimiento o bien la falta de presión reduce la productividad del mismo; si las demandas laborales para el empleado son excesivas, tiende a experimentar sentimientos de ansiedad y malestar psicológico general. Por contra, cuando la tarea resulta estimulante y desafiante provoca concentración en mayor medida.

El psicólogo Figueroba (2017), define que existen al menos cuatro factores que tienen un papel muy relevante en la relación entre el nivel de activación (estrés) y la productividad, los cuales son:

- 1. Complejidad de la tarea:** si la tarea que se debe llevar a cabo es difícil, se necesita invertir más recursos cognitivos (relativos por ejemplo a la atención o a la memoria operativa) que si no lo fuera. De esto se desprende la idea de que es importante adaptar los niveles de presión ambiental a la dificultad de la tarea por tal de potenciar la productividad, de modo que los entornos tranquilos son más recomendables a la hora de realizar actividades desafiantes.

2. **Nivel de habilidad:** Tener en cuenta el nivel de habilidad del sujeto es trascendental a la hora de determinar cuál es la presión ambiental ideal. Se puede decir que la práctica en un dominio reduce la dificultad de las tareas que se engloban en éste, de modo que relacionar estas dos variables puede ser útil al aplicar la ley de Yerkes-Dodson.
3. **Personalidad:** Sería reduccionista pensar que modificar el nivel de estimulación o de presión ambiental sin más puede permitir influir en el rendimiento de otras personas de forma fiable: si se hiciera, se estaría obviando algo tan importante como la personalidad de cada individuo. Así, por ejemplo, al seguir la teoría neurobiológica de la personalidad propuesta por Hans Eysenck, se puede deducir que las personas extrovertidas tienden a necesitar un mayor nivel de activación cerebral para alcanzar su rendimiento óptimo, mientras que las personas biológicamente introvertidas normalmente prefieren que la presión ambiental sea mínima.
4. **Ansiedad-rasgo:** Este factor de personalidad hace referencia a la tendencia a experimentar emociones negativas relacionadas con la ansiedad, como la inquietud, el miedo y la preocupación. En este sentido se puede suponer que las personas que tienen una tendencia muy marcada a sentir ansiedad prácticamente siempre reaccionan de forma negativa al incremento de los niveles de estrés.

2.8. Síndrome del Burnout o desgaste profesional

Maslach y Jackson (1986) como se citó en Moreno y Baez (2010), “el burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma”. Los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial. En 1996, la conveniencia de aplicar el síndrome descrito no sólo a las profesiones asistenciales sino también a otras profesiones llevó a reformularlo y a presentarlo como un síndrome consistente en agotamiento, cinismo y falta de autoeficacia profesional. Con ello se produce un cambio importante pues la primera variable se define sencillamente como agotamiento y la segunda como

desvalorización del tipo de trabajo que se está efectuando. (Maslach, Jackson, Leiter y Schaufeli, 1996 como se citó en Moreno, B. y Baez, C. 2010).

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del profesional quemado o de desgaste profesional, aparece en las fases avanzadas del estrés laboral crónico. Está caracterizado por la aparición de un agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada del individuo en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que debe desempeñar. Este síndrome afecta fundamentalmente a aquellas profesiones que se centran sobre todo en la atención y servicios humanos directos, como lo son: educación, sanidad, servicios de seguridad (Martinez,2019).

2.9. JSS Cuestionario de estrés laboral

Este instrumento fue creado por el Charles D. Spielberger y P. R. Vagg. Con una adaptación española por C. Catalina y TEA Ediciones (2010). Evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral (situaciones estresantes) a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales (ver anexo 1). El JSS consta de 60 ítems, puede ser aplicado individual o colectivamente, en un ámbito de aplicación a toda población laboral a partir de los 18 años.

2.9.1. Niveles de análisis del JSS

El JSS consta de tres escalas y seis subescalas que van de lo más general a lo más específico; ofrece información sobre el nivel general, la severidad y la frecuencia del estrés laboral; así como sobre las posibles causas de su aparición, como puede ser la presión laboral o la falta de apoyo por parte de la organización. (Catalina, 2010)

El término *índice* se utiliza para hacer referencia a la escalas y subescalas que combinan las puntuaciones de severidad y frecuencia de todos los ítems.

Nivel 1: Escalas.

- ✓ **JS-X Índice de Estrés laboral (*Job Stress Index*):** proporciona una estimación del *nivel global* de estrés laboral que experimenta un individuo en su contexto de trabajo. Combina las puntuaciones de severidad y frecuencia de todos los ítems del JSS.
- ✓ **JS-S Severidad del Estrés laboral (*Job Stress Severity*):** indica la puntuación media de severidad percibida por el individuo en las 30 situaciones estresantes del JSS. Tales puntuaciones están basadas en la comparación de cada uno de los 29 ítems de severidad (2 al 30) con el estresor estándar (ítem 1) al que le ha sido asignada una puntuación intermedia de 5.
- ✓ **JS-F Frecuencia del Estrés laboral (*Job Stress Frequency*):** indica la frecuencia media de las 30 situaciones estresantes del JSS durante los últimos 6 meses (ítems 31 a 60).

Nivel 2: Subescalas de Presión laboral y Falta de apoyo organizacional.

- ✓ **JP-X Índice de Presión laboral (*Job Pressure Index*):** evalúa (combinando la severidad y la frecuencia) el estrés laboral experimentado por un individuo atribuible a la presión procedente de su trabajo, tal como puede ser trabajar tiempo extra, el cumplir con plazos de finalización o el papeleo excesivo. Estos 10 estresores reflejan aspectos estresantes de la estructura, el diseño o las obligaciones del trabajo. Está conformado por los ítems: 2, 4, 5, 9, 11, 20, 23, 24, 25 y 27.
 - **JP-S Severidad de la presión laboral (*Job Pressure Severity*):** esta subescala evalúa el nivel medio de severidad percibida respecto a los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la presión en el trabajo.
 - **JP-F Frecuencia de la presión laboral (*Job Pressure Frequency*):** esta subescala evalúa la frecuencia media de los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la presión del trabajo.

- ✓ **LS-X Índice de Falta de apoyo organizacional** (*Lack of Organizational Support Index*): evalúa (combinando la severidad y la frecuencia) la cantidad de estrés laboral atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal como puede ser la dificultad para acceder a los supervisores, contar con compañeros de trabajo poco motivados o la falta de oportunidades de promoción. Estos 10 estresores reflejan acontecimientos que implican a otras personas (p. ej., dificultades con los superiores o compañeros) o políticas y procedimientos organizacionales, más que aspectos del trabajo en sí mismo. Está conformado por los ítems: 3, 6, 8, 10, 13, 15, 19, 21, 22 y 29)
- **LS-S Severidad de la Falta de apoyo de la organización** (*Lack of Organizational Support Severity*): esta subescala evalúa el nivel medio de severidad percibida respecto a los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la Falta de apoyo de la organización.
 - **LS-F Frecuencia de la Falta de apoyo organizacional** (*Lack of Organizational Support Frequency*): esta subescala evalúa la frecuencia media con la que se producen los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la Falta de apoyo de la organización.

Nivel 3: Puntuaciones e índices de los ítems.

Además de las escalas y subescalas del JSS, los ítems pueden proporcionar información complementaria en relación con las fuentes del estrés laboral. Dado que cada ítem representa un estresor específico relacionado con el trabajo, los datos referentes a los ítems (p. ej., puntuaciones de severidad y frecuencia y puntuaciones combinadas) pueden ayudar a identificar aspectos específicos del trabajo o del ambiente que puedan representar buenos objetivos específicos para el rediseño del puesto, los esfuerzos de cambio organizacional u otras intervenciones

2.9.2. Clasificación de grupos laborales según el JSS

El JSS permite evaluar el nivel de estrés laboral de trabajadores con una amplia diversidad ocupacional, de la cual hace la siguiente clasificación:

- ✓ **Grupo I: Trabajos manuales** (trabajadores de la agricultura y pesca; artesanos o trabajadores cualificados de la industria manufacturera, la construcción o la minería; trabajadores no cualificados).
- ✓ **Grupo II: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia o un mayor componente interpersonal** (trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores; operadores de instalaciones y maquinarias y montadores).
- ✓ **Grupo III: Ocupaciones de oficina** (dirección de las empresas y Administraciones Públicas; técnicos y profesionales científicos e intelectuales; técnicos y profesionales de apoyo; empleados de tipo administrativo)
(Spielberger y Vagg, adaptación española: C Catalina 2010)

3. METODOLOGÍA

3.1. Definición del problema

Considerando la definición que la Organización Mundial de la Salud OMS hace del concepto de salud, como un equilibrio físico, mental y social, y no la sola ausencia de enfermedad. Una de las formas más significativas en donde el estrés afecta es en el entorno laboral, ya que las exigencias demandadas a diario pueden llegar a ser muy relevantes, y en muchas ocasiones se convierten en cansancio y agotamiento, por consecuente, el rendimiento del colaborador no será el mismo, puede que haya un desgaste físico, emocional o mental, el cual impida llevar a cabalidad las tareas y dé inicio a un bajo desempeño.

Por lo tanto, se debe hacer inclusión en la prevención integral de riesgos laborales; es decir, ir un paso más allá de la prevención del daño físico (accidente o enfermedad). Para esto es necesario que instituciones de la Administración Pública promuevan un entorno de trabajo saludable que beneficie al individuo y la organización.

3.1.1. Planteamiento del problema

Existe la necesidad de evaluar el nivel de estrés laboral que viven los empleados administrativos de la institución objeto de estudio, debido a que el estrés en el trabajo está asociado con una reducción del rendimiento y un descenso en la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves.

Si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la institución. Una buena entidad que no goce de una buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados.

Tema

Evaluación del nivel de estrés laboral en los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala

Subtemas

- a) ¿Cuál es la incidencia del estrés en las personas que laboran en la institución del Estado de Guatemala objeto de estudio?
- b) ¿Qué nivel de estrés laboral perciben los colaboradores de la institución objeto de estudio según su género y estado civil?
- c) ¿Qué consecuencias tiene el estrés laboral alto para las personas y las instituciones?

Punto de vista

El tema del presente trabajo profesional de graduación se realizó desde el punto de vista de administración de recursos humanos.

3.2. Delimitación del problema**3.2.1. Unidad de análisis**

Institución del sector Salud del Estado de Guatemala

3.2.2. Período a investigar

Primer semestre del año 2020.

3.2.3. Ámbito geográfico

Oficinas ubicadas en el Municipio de Guatemala, del Departamento de Guatemala.

3.3. Objetivos

La problemática del presente trabajo está enfocada hacia un fin determinado, el cual se define con los siguientes objetivos:

3.3.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala, para proponer técnicas de reducción y prevención de estrés, de acuerdo con los resultados obtenidos.

3.3.2. Objetivos específicos

- a) Recopilar información organizacional necesaria para el desarrollo de la investigación.
- b) Determinar que empleados administrativos de la institución objeto de estudio tienen mayor nivel de estrés laboral.
- c) Establecer los aspectos que causan mayor nivel de estrés laboral en los empleados administrativos de la institución objeto de estudio

3.4. Diseño utilizado

Para realizar el presente trabajo se utilizó la metodología de investigación tipo descriptiva, con la que se buscó especificar las propiedades importantes de las personas sometidas a la investigación, al igual que medir diversos aspectos, dimensiones y consecuencias que el nivel de estrés laboral les genera; con el propósito de obtener datos precisos que puedan aplicarse en promedios y cálculos estadísticos que reflejen tendencias.

3.5. Unidad de análisis

El presente estudio tiene como unidad de análisis a los colaboradores que desempeñan puestos administrativos, en una institución del sector salud del Estado de Guatemala. Se evidenció que en la institución no se ha practicado ningún tipo de investigación sobre el nivel de estrés laboral que perciben sus colaboradores.

3.6. Periodo histórico

El presente estudio fue realizado de enero a junio del año 2020, a los colaboradores que desempeñan puestos administrativos de la institución objeto de estudio.

3.7. Ámbito geográfico de la investigación

El estudio de investigación fue realizado en el marco nacional del Estado de Guatemala.

3.8. Universo y tamaño de muestra

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (Hernández-Sampieri 2014).

Para esta investigación se utilizó el muestreo simple, aleatorio o probabilístico el cual es una técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Para determinar la muestra se debe de utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2(P.Q)N}{E^2(N-1) + Z^2(P.Q)}$$

Donde:

n = tamaño de muestra a obtener ¿?

Z = nivel de confianza deseado 1.95

P = probabilidad de éxito del evento igual a 0.50

Q = probabilidad de fracaso del evento igual a 0.50

N = población de la investigación de 239 colaboradores

E = error relativo máximo que se está dispuesto a aceptar es de 0.10

1 = valor constante de la fórmula

Datos para cálculo de la muestra:

n = ¿?
 Z = 1.95
 p = 0.50
 q = 0.50
 E = 0.10
 N = 239

$$n = \frac{((1.95)^2 * (0.5 * 0.5)) * 239}{(0.10^2 * (239 - 1) + (1.95)^2 * (0.50 * 0.50)}$$

$$n = 68$$

El tamaño de la unidad de análisis fue de 68 empleados; a quienes se les traslado un cuestionario y una encuesta para llevar a cabo la investigación. Se obtuvieron las respuestas de dichos instrumentos de forma digital y de forma física. Esto debido a la

pandemia del COVID19 que se está viviendo actualmente, ha provocado situaciones como: trabajo por turnos durante la semana o suspensión de algunos colaboradores en la institución objeto de estudio. Por tal razón, no se podía lograr comunicación con todos los colaboradores por un solo medio.

3.9. Instrumentos de medición aplicados

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son los siguientes:

3.9.1. Entrevista de investigación.

Una entrevista de investigación es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado), con el objetivo de obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio. Las preguntas dentro de este tipo de entrevista van orientadas de tal manera que se pueda obtener la información requerida por un estudio puntual, planteadas de acuerdo a los objetivos definidos por dicho estudio. Existen tres tipos de entrevista de investigación, los cuales son: entrevista estructurada, la semi estructurada y la no estructurada. (Mejia, 2018)

Para la presente investigación se llevó a cabo la entrevista semiestructurada, la cual según Mejia (2018) es definida como un tipo de entrevista mixto donde el investigador cuenta con derrotero de preguntas para hacerle al sujeto de estudio. Sin embargo, las preguntas son abiertas, permitiendo al entrevistado dar una respuesta más libre, profunda y completa. Por tal motivo, se entiende que la entrevista de investigación semi estructurada permite al sujeto de estudio matizar sus respuestas y ahondar en temas que no fueron planteados inicialmente en el derrotero de preguntas.

La entrevista se elaboró y llevó a cabo con el jefe administrativo de la institución objeto de estudio, con el objetivo de recopilar información organizacional necesaria para el desarrollo de la investigación; en la que se utilizó como base la guía de entrevista presentada en el anexo 1.

3.9.2. JSS Cuestionario de estrés laboral:

Este instrumento fue creado por el Charles D. Spielberger y P. R. Vagg. Con una adaptación española por C. Catalina y TEA Ediciones (2010). Evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral (situaciones estresantes) a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales (ver anexo 2). El JSS consta de 60 ítems, puede ser aplicado individual o colectivamente, en un ámbito de aplicación a toda población laboral a partir de los 18 años.

Para la presente investigación se van a analizar los niveles 1 y 2, los cuales se enfocan en las siguientes escalas y subescalas:

Nivel 1: Escalas.

- ✓ **JS-X Índice de Estrés laboral**
- ✓ **JS-S Severidad del estrés laboral**
- ✓ **JS-F Frecuencia del estrés laboral**

Nivel 2: Subescalas de Presión laboral y Falta de apoyo organizacional.

- ✓ **JP-X Índice Presión laboral**
 - JP-S Severidad de la Presión laboral
 - JP-F Frecuencia de la Presión laboral

- ✓ **LS-X Índice de Falta de apoyo organizacional**
 - LS-S Severidad de la Falta de apoyo organizacional
 - LS-F Frecuencia de la Falta de apoyo organizacional

Normas de aplicación

No existe límite de tiempo para responder al JSS. Aunque la mayoría de los examinados completan el inventario en 15 a 20 minutos. Durante el proceso de tipificación de la prueba, se dividió la muestra en 3 grandes grupos ocupacionales, para los cuales existen

baremos independientes. El grupo ocupacional que se tomó en cuenta para la presente investigación fue:

- ✓ **Grupo III: Ocupaciones de oficina** (dirección de las empresas y Administraciones Públicas; técnicos y profesionales científicos e intelectuales; técnicos y profesionales de apoyo; empleados de tipo administrativo)

Los resultados de las pruebas realizadas se suman y se promedian para luego identificar su valor en la tabla de baremos (baremos españoles elaborados a partir de una muestra de 11,733 trabajadores y trabajadoras de diferentes sectores profesionales) y de esa forma establecer el percentil y la puntuación T a la que corresponden (calculados con una Media de 50 y una desviación estándar de 10). Para el presente trabajo se consideró únicamente el Grupo III: Ocupaciones de oficina, el cual se califica con el siguiente cuadro de baremos:

Tabla No.1
Baremos Grupo III: Ocupaciones de oficina

Pc	Estrés laboral			Presión laboral			Falta de apoyo organizacional			T
	JS-X	JS-S	JS-F	JP-X	JP-S	JP-F	LS-X	LS-S	LS-F	
99	55.82 o más	7.80 o más	7.66 o más	62.70 o más	8.00 o más	8.50 o más	63.14 o más	8.17 o más	8.50 o más	73
98	51.40-55.81	7.57 - 7.79	7.28 - 6.65	57.80-62.69	7.80 - 7.99	8.10 - 8.49	58.64-63.13	7.90 - 8.16	8.10 - 8.49	71
97	49.17-51.39	7.43 - 7.56	7.03 - 7.27	54.90-57.79	7.60 - 7.79	7.90 - 8.09	55.80-58.63	7.70 - 7.89	7.80 - 8.09	69
96	46.81-49.16	7.27 - 7.42	6.80 - 7.02	52.50-54.89	7.50 - 7.59	7.70 - 7.89	53.50-55.79	7.60 - 7.69	7.60 - 7.79	68
95	44.99-6.82	7.20 - 7.26	6.63 - 6.79	50.80-52.49	7.40 - 7.49	7.50 - 7.69	51.70-53.49	7.40 - 7.59	7.40 - 7.59	66
90	38.90-44.98	6.90 - 7.19	6.00 - 6.62	44.30-50.79	7.00 - 7.39	6.90 - 7.49	43.81-51.69	7.10 - 7.39	6.60 - 7.39	63
85	35.00-38.89	6.63 - 6.89	5.53 - 5.99	39.50-44.29	6.70 - 6.99	6.30 - 6.89	38.60-43.80	6.80 - 7.09	6.00 - 6.59	60
80	32.10-34.99	6.41 - 6.62	5.43 - 5.52	35.50-39.49	6.50 - 6.69	5.90 - 6.29	34.42-38.59	6.60 - 6.79	5.50 - 5.99	58
75	29.53-32.09	6.23 - 6.40	4.83 - 5.42	32.40-35.49	6.30 - 6.49	5.50 - 5.89	30.90-34.41	6.40 - 6.59	5.10 - 5.49	57
70	27.24-29.52	6.07 - 6.22	4.53 - 4.82	29.70-32.39	6.10 - 6.29	5.20 - 5.49	22.90-30.89	6.20 - 6.39	4.60 - 5.09	55
65	24.87-27.23	5.90 - 6.06	4.27 - 4.52	27.20-29.69	5.90 - 6.09	4.80 - 5.19	24.80-22.89	6.00 - 6.19	4.30 - 4.59	54
60	22.87-24.86	5.73 - 5.89	3.97 - 4.26	24.90-27.19	5.70 - 5.89	4.50 - 4.79	22.10-24.79	5.80 - 5.99	3.90 - 4.29	53
55	20.93-22.86	5.60 - 5.72	3.70 - 3.96	22.70-24.89	5.60 - 5.69	4.20 - 4.49	19.40-22.09	5.60 - 5.79	3.50 - 3.89	51
50	19.00-20.92	5.43 - 5.59	3.43 - 3.69	20.70-22.69	5.40 - 5.59	3.90 - 4.19	17.10-19.39	5.40 - 5.59	3.10 - 3.49	50
45	17.20-18.99	5.27 - 5.42	3.13 - 3.42	18.50-20.69	5.20 - 5.39	3.50 - 3.89	14.80-17.09	5.20 - 5.39	2.70 - 3.09	49
40	15.40-17.19	5.07 - 5.26	2.87 - 3.12	16.20-18.49	4.90 - 5.19	3.20 - 3.49	12.60-14.79	5.00 - 5.19	2.40 - 2.69	47
35	13.53-15.39	4.83 - 5.06	2.57 - 2.86	13.90-16.19	4.70 - 4.89	2.80 - 3.19	10.40-12.59	4.80 - 4.99	2.00 - 2.39	46
30	11.73-13.52	4.60 - 4.82	2.27 - 2.56	11.90-13.89	4.40 - 4.69	2.40 - 2.79	8.60 - 10.39	4.50 - 4.79	1.70 - 1.99	45
25	9.90-11.72	4.30 - 4.59	1.97 - 2.26	9.90 - 11.89	4.20 - 4.39	2.10 - 2.39	6.60 - 8.59	4.20 - 4.49	1.40 - 1.69	43
20	7.86 - 9.89	3.93 - 4.29	1.60 - 1.96	7.90 - 9.89	3.80 - 4.19	1.70 - 2.09	4.80 - 6.59	3.80 - 4.19	1.00 - 1.39	42
15	6.00 - 7.85	3.50 - 3.92	1.27 - 1.59	5.50 - 7.89	3.40 - 3.79	1.20 - 1.69	3.00 - 4.79	3.40 - 3.79	0.70 - 0.99	40
10	4.03 - 5.99	3.00 - 3.49	0.90 - 1.26	3.30 - 5.49	2.90 - 3.39	0.90 - 1.19	1.40 - 2.99	2.80 - 3.39	0.30 - 0.69	37
5	1.73 - 4.02	2.27 - 2.99	0.43 - 0.89	1.10 - 3.29	2.20 - 2.89	0.30 - 0.89	-	2.10 - 2.79	-	34
4	1.33 - 1.72	2.10 - 2.26	0.33 - 0.42	0.50 - 1.09	2.00 - 2.19	0.20 - 0.29	-	1.90 - 2.09	-	32
3	0.87 - 1.32	1.93 - 2.09	0.23 - 0.32	-	1.80 - 1.99	-	-	1.70 - 1.89	-	31
2	0.33 - 0.86	1.62 - 1.92	0.12 - 0.22	-	1.50 - 1.79	-	-	1.46 - 1.69	-	29
1	0.00 - 0.32	0.00 - 1.61	0.00 - 0.11	-	0.00 - 1.49	0.00 - 0.19	0.00 - 1.39	0.00 - 1.45	0.00 - 0.29	27
N	7.528	7.528	7.528	7.528	7.528	7.528	7.528	7.528	7.528	N
Media	20.57	5.17	3.45	22.38	5.14	3.85	20.26	5.19	3.33	Media
Dt	13.42	1.47	1.89	15.42	1.57	2.21	16.23	1.61	2.31	Dt

Fuente: Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg. Con una adaptación española por C. Catalina y TEA Ediciones (2010).

Para responder a los ítems de severidad del JSS (2 a 30), los examinados reciben instrucción de basar sus puntuaciones en su experiencia personal, teniendo en cuenta la cantidad de tiempo y energía que sienten como necesaria para adaptarse o afrontar el acontecimiento estresante descrito por cada ítem (denominado como: Situación estresante relacionada con el trabajo). En las ocasiones en las que una pregunta se centra en una situación que no se ha experimentado personalmente en el pasado, los examinados deben ser instruidos para que basen sus puntuaciones en su valoración sobre cómo de estresante resultaría el acontecimiento en cuestión si llegase a ocurrir.

El evaluado requiere puntuar, en primer lugar, en una escala de 9 puntos la severidad percibida de cada acontecimiento estresante comparándolo con un estresor estándar, con un valor intermedio de referencia en el punto 5 de la escala. Después de valorar la severidad percibida con cada estresor, los individuos que responden deben emplear una escala de 0 a 9 o más días (9+) para informar acerca de la frecuencia con que cada estresor se produjo en los últimos 6 meses. Las puntuaciones en los índices proporcionan estimaciones de la cantidad de estrés laboral experimentado por el sujeto en las áreas evaluadas por el JSS. (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 86)

Fiabilidad del cuestionario

Es importante destacar que los coeficientes de fiabilidad corresponden a valores altos y siempre superiores a 0.85, por lo que puede calificarse como muy satisfactorio. La adaptación española del Cuestionario de Estrés Laboral JSS ha demostrado contar con unas propiedades psicométricas muy satisfactorias, constituyendo una alternativa fiable y válida para medir el nivel de estrés al que se encuentra expuestas las personas en el ámbito laboral.

La extracción de los baremos se ha realizado a partir de la aplicación del cuestionario en una muestra amplia, en la que han encontrado convenientemente representados ambos sexos, todos los niveles de edad pertinentes, todos los sectores de actividad y las diferentes ocupaciones. Por todo ello, el JSS constituye una alternativa excelente para la

evaluación del estrés laboral. (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 88).

3.9.3. Encuesta sobre las consecuencias del nivel de estrés laboral en la salud física y mental de las personas

Se elaboró una encuesta sobre las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental de las personas, basada en información publicada por el Instituto de seguridad e higiene en el trabajo y el Ministerio de trabajo y asuntos sociales en el año 2004, España; con el objetivo de determinar las consecuencias más frecuentes tanto en la salud física como en la salud mental de los colaboradores de la institución objeto de estudio. La cual se puede visualizar en el anexo 3.

3.10. Resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación

El proceso de investigación a la unidad objeto de estudio se realizó de la siguiente manera:

- ✓ Elegir la organización objeto de estudio.
- ✓ Elaboración del Plan de trabajo para la realización del Trabajo profesional de graduación en la institución objeto de estudio.
- ✓ Acercamiento con la directora general de la institución para solicitar autorización de realizar el estudio.
- ✓ Elaboración de instrumentos para la recolección de datos.
- ✓ Determinación de la unidad de análisis.
- ✓ Recolección de datos con los instrumentos elaborados (cuestionario y encuesta).
- ✓ Análisis de datos y presentación de resultados.

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del estudio realizado a la institución objeto de estudio, referente a la evaluación del nivel de estrés laboral en los empleados administrativos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de estrés laboral JSS (ver anexo 2) y de una encuesta sobre las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental de las personas (ver anexo 3).

Tabla No.2
Puntuaciones del Cuestionario JSS

Nivel de estrés laboral	Puntuación
Bajo	1 – 24
Bajo moderado	25 – 44
Moderado	45 – 64
Alto moderado	65 – 84
Alto	85 - 100

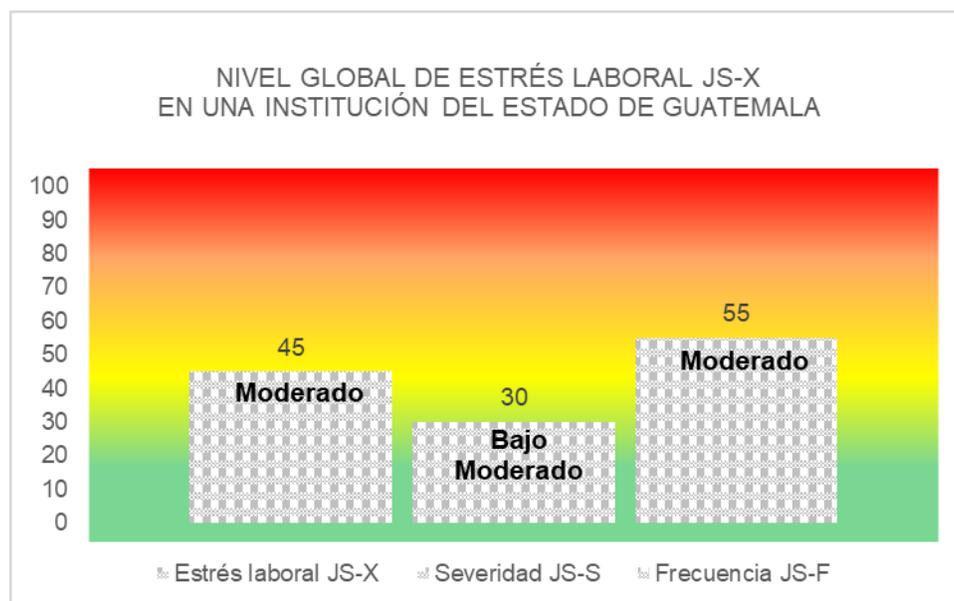
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del Cuestionario JSS, utilizado para esta investigación.

Tabla No.3
Escalas y Subescalas del Cuestionario JSS

Escalas y subescalas	Definición
✚ JS – X	Índice de Estrés laboral (<i>Job Stress Index</i>)
✓ JS – S	Severidad del Estrés laboral (<i>Job Stress Sevrity</i>)
✓ JS – F	Frecuencia del Estrés laboral (<i>Job Stress Frecuency</i>)
✚ JP – X	Índice de Presión laboral (<i>Job Pressure Index</i>)
✓ JP – S	Severidad de Presión laboral (<i>Job Pressure Severity</i>)
✓ JP – F	Frecuencia de Presión laboral (<i>Job Pressure Frecuency</i>)
✚ LS – X	Índice de Falta de apoyo organizacional (<i>Lack of Organizational Support Índice</i>)
✓ LS – S	Severidad de la falta de apoyo organizacional (<i>Lack of Organizational Support Severity</i>)
✓ LS – F	Frecuencia de la falta de apoyo organizacional (<i>Lack of Organizational Support Frecuency</i>)

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del Cuestionario JSS, utilizado para esta investigación.

Gráfica No. 1
Índice de Estrés laboral JS-X

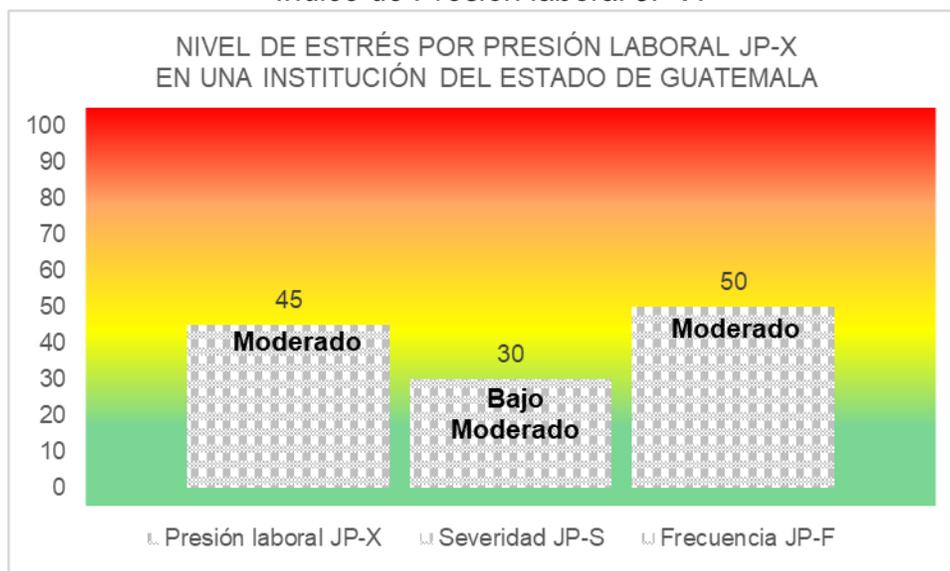


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.1 muestra los siguientes resultados: con una nota de 45 se determinó que el estrés laboral global (JS-X) del total de los empleados administrativos se encuentra en un nivel Moderado, conforme a las 30 situaciones estresantes (estresores) que el cuestionario JSS establece; la severidad percibida (JS-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 30 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 55 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta ultima la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral percibido dichos empleados.

Cabe mencionar que tener un nivel moderado de estrés resulta altamente productivo para los empleados, pero en un periodo de tiempo determinado, es decir si la frecuencia sigue aumentando, los resultados serán los contrarios. Esto puede respaldarse por la ley de Yerkes-Dodson, la cual describe la relación entre la productividad y el estrés a partir del modelo de la "U" invertida.

Gráfica No. 2
Índice de Presión laboral JP-X

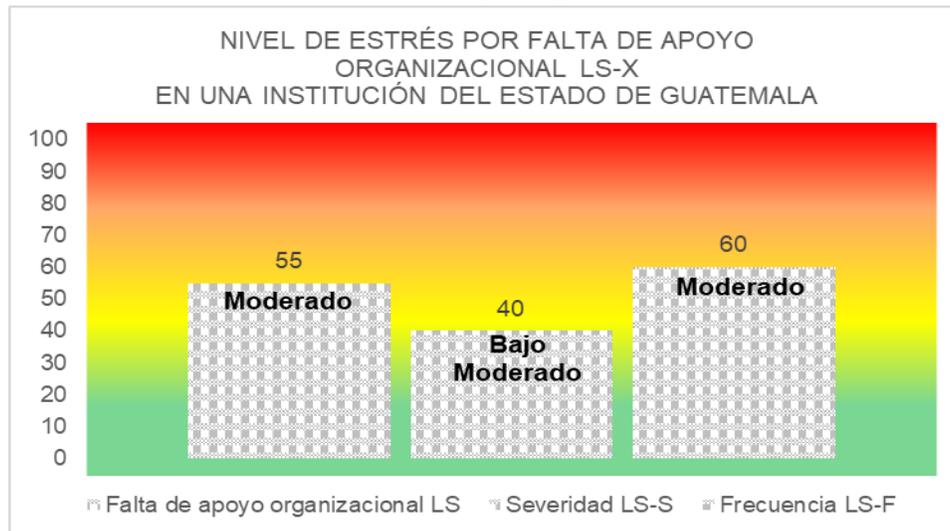


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.2 muestra los siguientes resultados: con una nota de 45 se determinó que el estrés laboral del total de los empleados administrativos percibido conforme a la presión laboral (JP-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Moderado; la severidad percibida (JP-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 30 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JP-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 50 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés por presión laboral percibido por dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la presión procedente del trabajo, tal como puede ser trabajar tiempo extra, cumplir con plazos de finalización o el papeleo excesivo, entre otros. Refleja aspectos estresantes de la estructura, el diseño o las obligaciones del trabajo.

Gráfica No. 3
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X

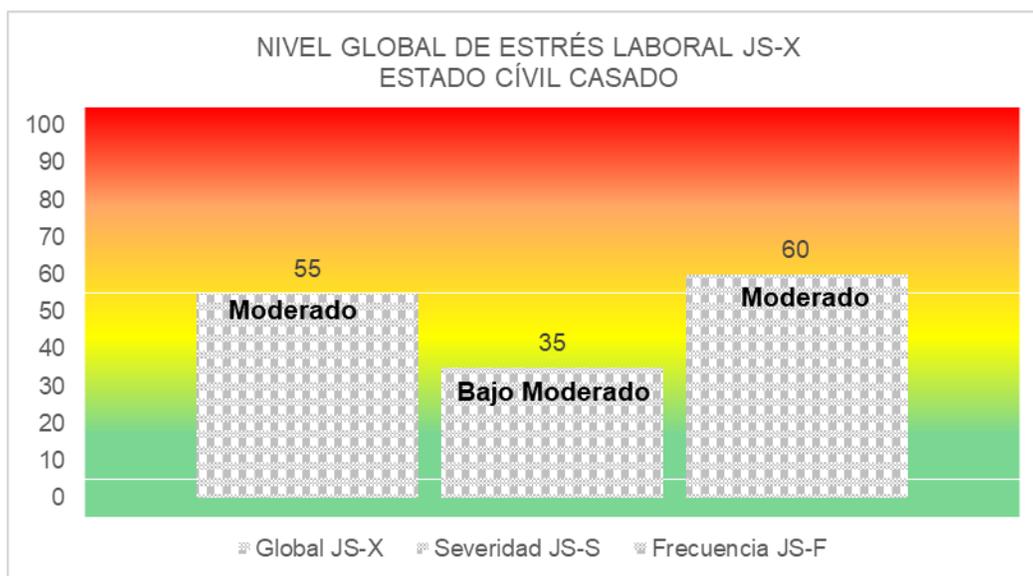


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no. 3 muestra los siguientes resultados: con una nota de 55 se determinó que el estrés laboral del total de los empleados administrativos, percibido conforme a la falta de apoyo organizacional (LS-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Moderado; la severidad percibida (LS-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 40 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (LS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 60 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral por la falta de apoyo organizacional que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal como puede ser la dificultad para acceder a los supervisores, contar con compañeros de trabajo poco motivados o la falta de oportunidades de promoción; es decir, acontecimientos que implican a otras personas o políticas y procedimientos organizacionales, más que aspectos del trabajo en sí mismo. Por ello, y considerando que es el nivel de estrés mayor percibido por los empleados, la institución debe de intervenir cambiando lo procedimientos administrativos u ofreciendo una formación centrada en ayudar a los empleados a afrontar estos estresores.

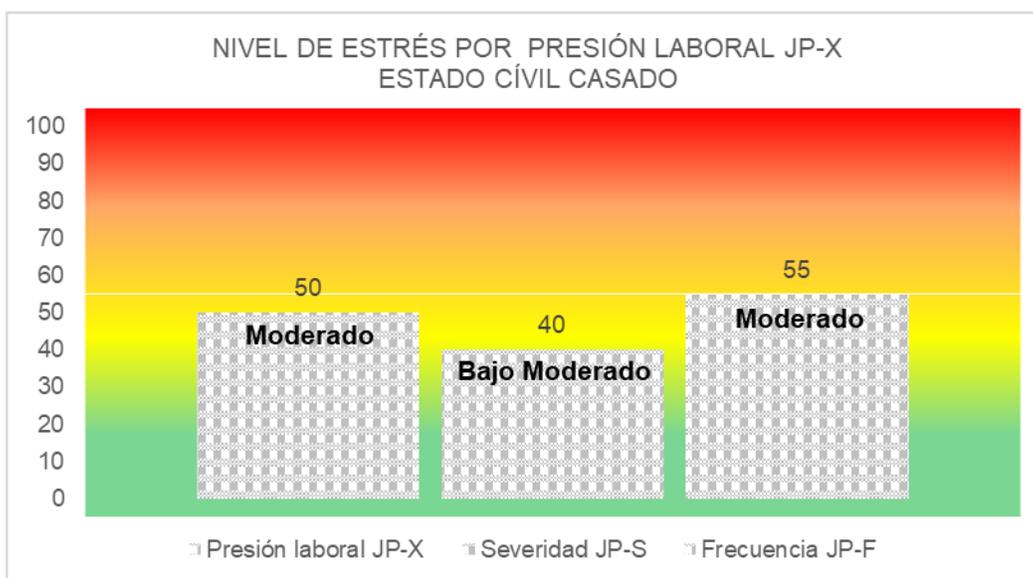
Gráfica No. 4
Índice de Estrés laboral JS-X, estado civil casado



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.4 muestra los siguientes resultados: con una nota de 55 se determinó que el estrés laboral global (JS-X) de los empleados administrativos con estado civil casado se encuentra en un nivel Moderado, conforme a las 30 situaciones estresantes (estresores) que el cuestionario JSS establece; la severidad percibida (JS-S) es decir, la importancia que los empleados con estado civil casado le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 35 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 60 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral percibido por dichos empleados.

Gráfica No. 5
Índice de Presión laboral JP-X, estado civil casado

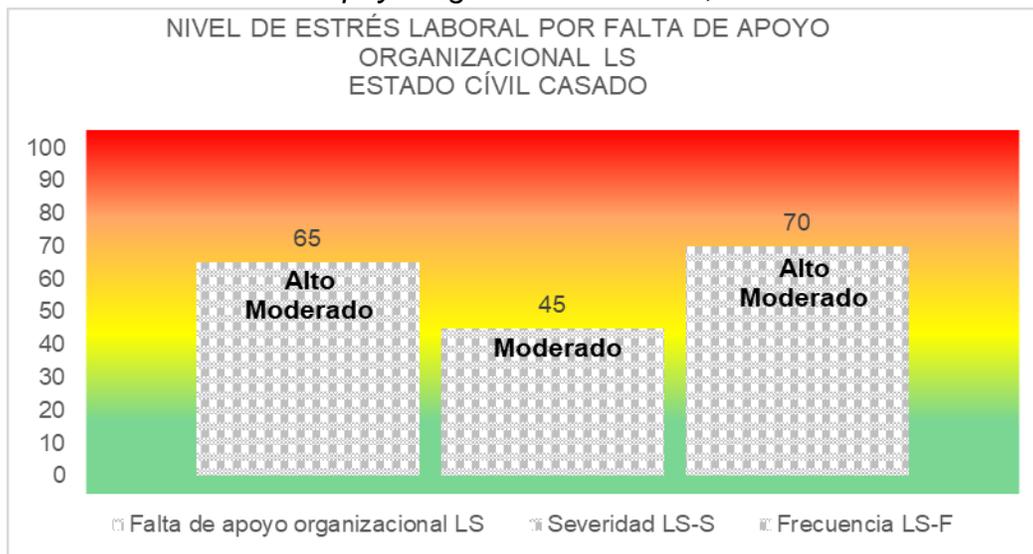


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.5 muestra los siguientes resultados: con una nota de 50 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos con estado civil casado percibido conforme a la presión laboral (JP-X), según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Moderado; la severidad percibida (JP-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 40 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JP-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 55 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés por presión laboral que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la presión procedente del trabajo, tal como puede ser trabajar tiempo extra, cumplir con plazos de finalización o el papeleo excesivo, entre otros. Es decir, refleja aspectos estresantes de la estructura, el diseño o las obligaciones del trabajo.

Gráfica No. 6
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X, estado civil casado

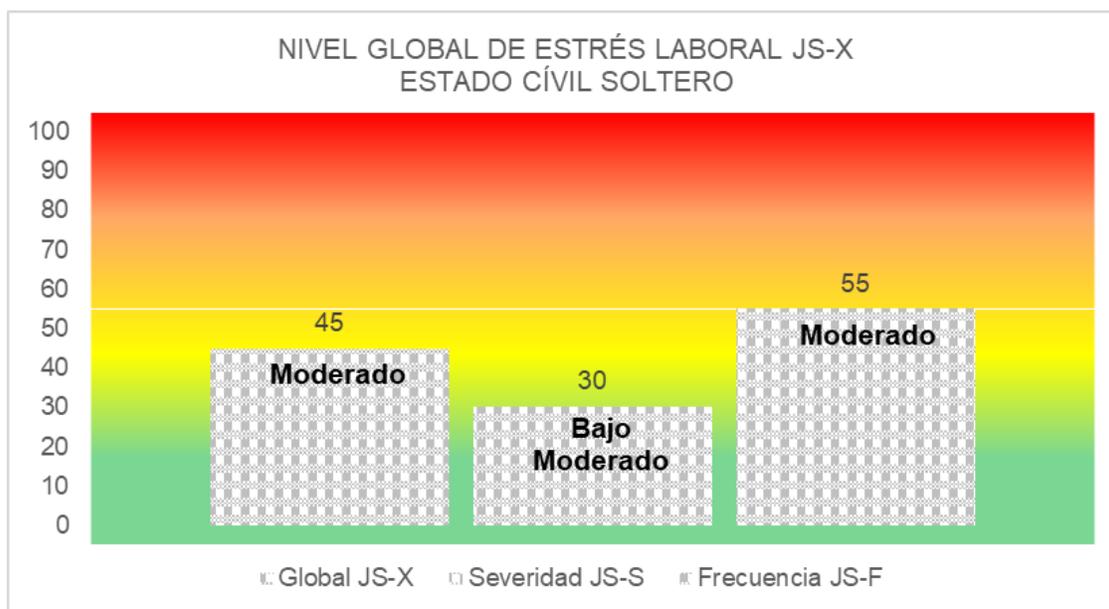


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.6 muestra los siguientes resultados: con una nota de 65 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos con estado civil casado, percibido conforme a la falta de apoyo organizacional (LS-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Alto moderado; la severidad percibida (LS-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 45 corresponde a un nivel Moderado; y la frecuencia (LS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 70 corresponde a un nivel Alto moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral por la falta de apoyo organizacional que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal como puede ser la dificultad para acceder a los supervisores o contar con compañeros de trabajo poco motivados; es decir, acontecimientos que implican a otras personas o políticas y procedimientos organizacionales, más que aspectos del trabajo en sí mismo. Por ello, es importante mencionar que estrés laboral, aunque puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas.

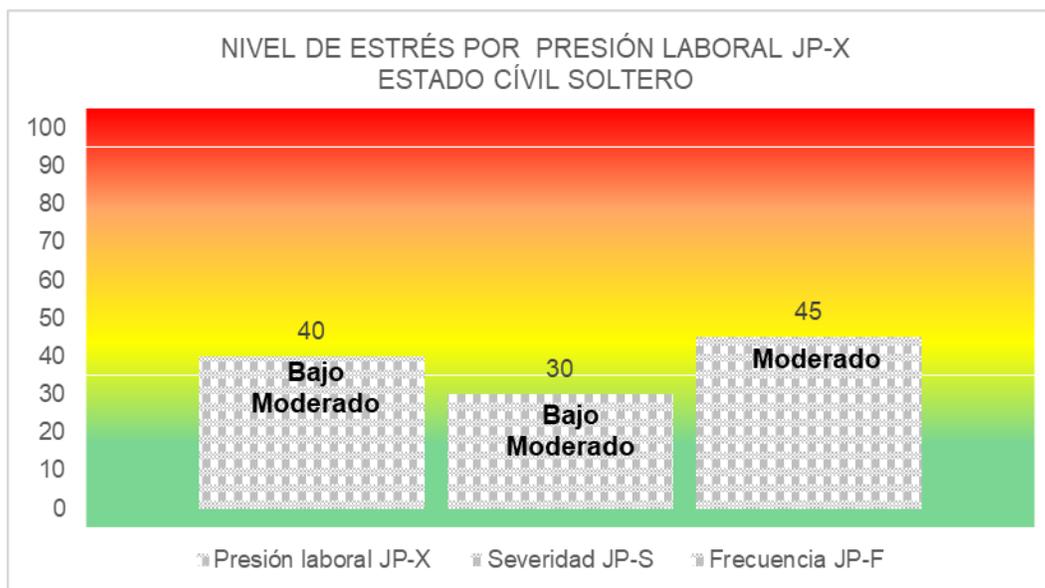
Gráfica No. 7
Índice de Estrés laboral JS-X, estado civil soltero



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.7 muestra los siguientes resultados: con una nota de 45 se determinó que el estrés laboral global (JS-X) de los empleados administrativos con estado civil soltero se encuentra en un nivel Moderado, conforme a las 30 situaciones estresantes (estresores) que el cuestionario JSS establece; la severidad percibida (JS-S) es decir, la importancia que los empleados con estado civil soltero le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 30 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 55 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral que perciben dichos empleados.

Gráfica No. 8
Índice de Presión laboral JP-X, estado civil soltero

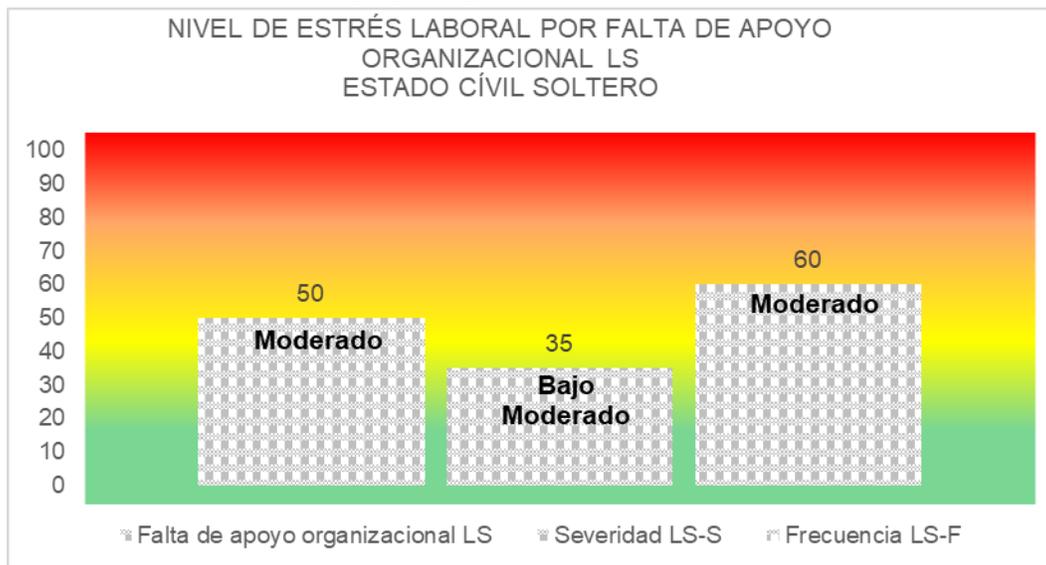


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.8 muestra los siguientes resultados]: con una nota de 40 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos con estado civil soltero percibido conforme a la presión laboral (JP-X), según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Bajo moderado; la severidad percibida (JP-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 30 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JP-F)) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 45 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés por la presión laboral que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la presión procedente del trabajo, tal como puede ser trabajar tiempo extra, cumplir con plazos de finalización o el papeleo excesivo, entre otros. Refleja aspectos estresantes de la estructura, el diseño o las obligaciones del trabajo.

Gráfica No. 9
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X, estado civil soltero

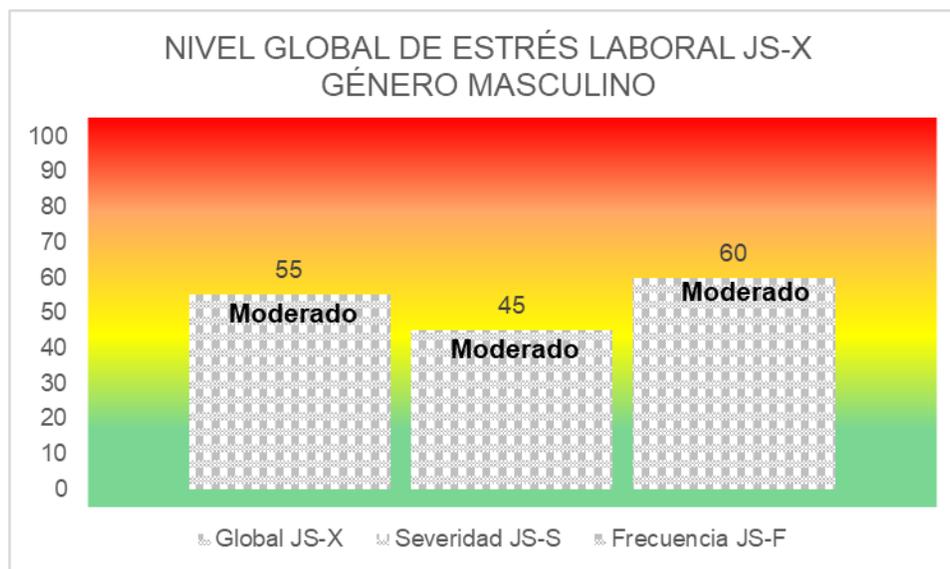


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.9 muestran los siguientes resultados con una nota de 50 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos con estado civil soltero, percibido conforme a la falta de apoyo organizacional (LS-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Moderado; la severidad percibida (LS-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 35 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (LS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 60 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral por la falta de apoyo organizacional que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal como puede ser la dificultad para acceder a los supervisores o la falta de oportunidades de promoción; es decir, acontecimientos que implican más que aspectos del trabajo en sí mismo. Por ello, es importante mencionar que el estrés laboral, aunque puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas.

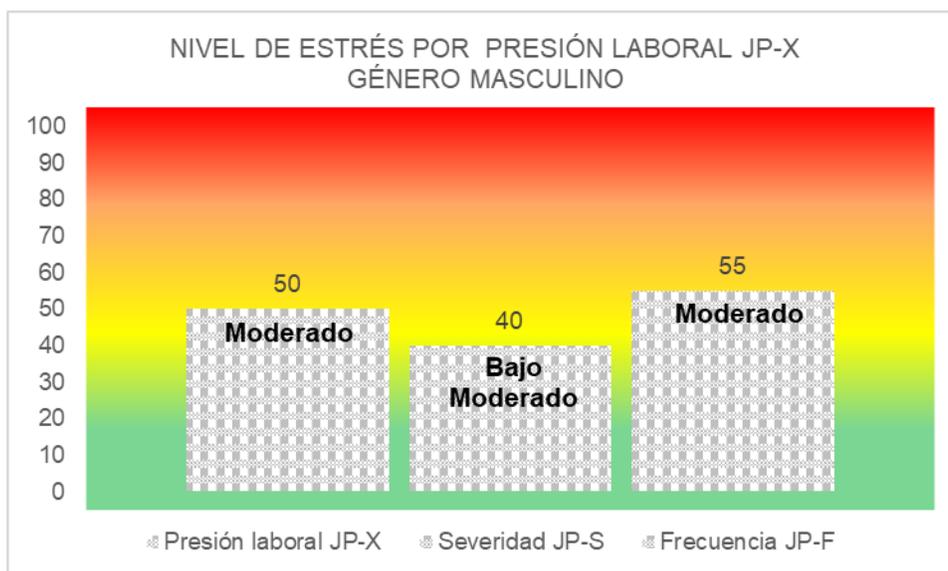
Gráfica No. 10
Índice de Estrés laboral JS-X, género masculino



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.10 muestra los siguientes resultados: con una nota de 55 se determinó que el estrés laboral global (JS-X) de los empleados administrativos de género masculino se encuentra en un nivel Moderado, conforme a las 30 situaciones estresantes (estresores) que el cuestionario JSS establece; la severidad percibida (JS-S) es decir, la importancia que los empleados de género masculino le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 45 corresponde a un nivel Moderado; y la frecuencia (JS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 60 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral que perciben dichos empleados.

Gráfica No. 11
Índice de Presión laboral JP-X, género masculino

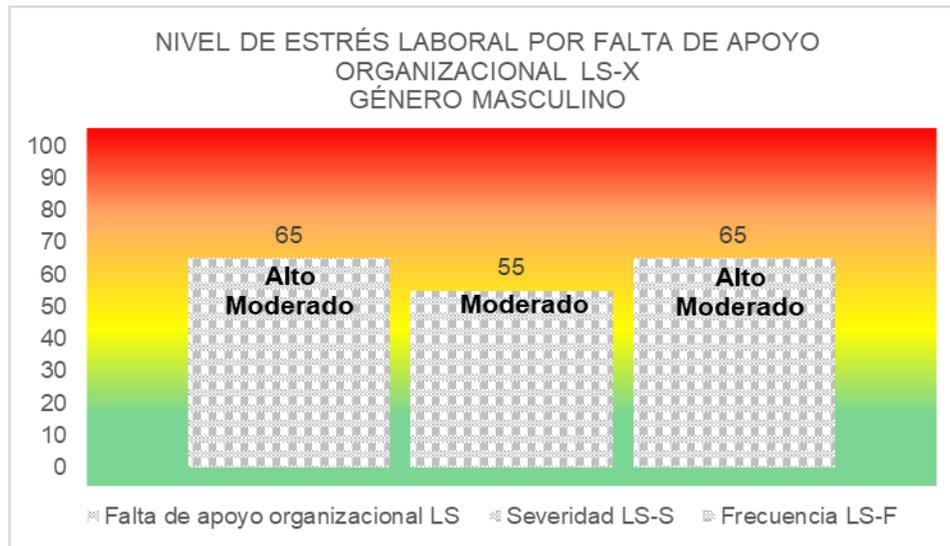


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.11 muestra los siguientes resultados: con una nota de 50 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos de género masculino percibido conforme a la presión laboral (JP-X), según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Moderado; la severidad percibida (JP-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 40 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JP-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 55 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés por la presión laboral que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la presión procedente del trabajo, tal como puede ser trabajar tiempo extra, cumplir con plazos de finalización o el papeleo excesivo, entre otros. Refleja aspectos estresantes de la estructura, el diseño o las obligaciones del trabajo.

Gráfica No. 12
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X, género masculino

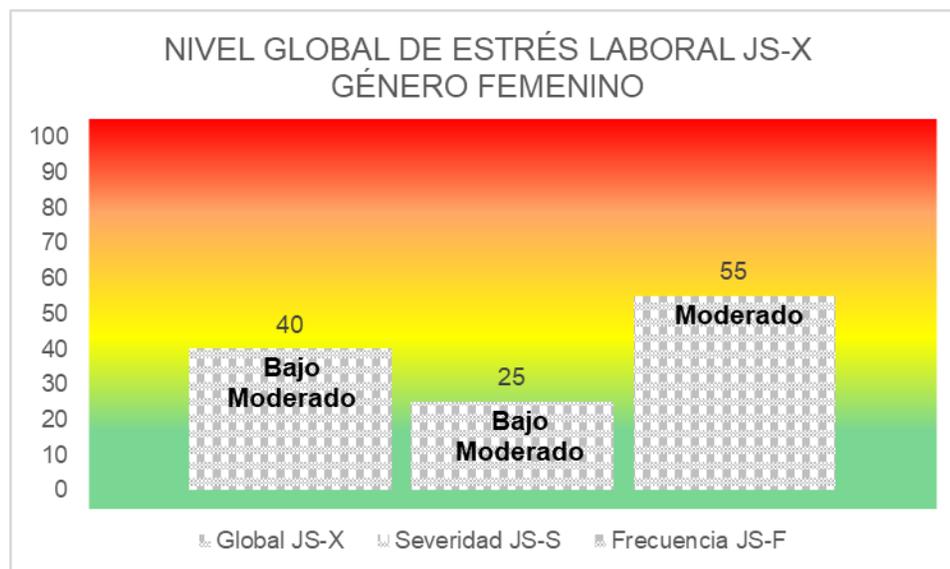


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.12 muestran los siguientes resultados: una nota de 65 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos de género masculino percibido conforme a la falta de apoyo organizacional (LS-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Alto moderado; la severidad percibida (LS-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 55, corresponde a un nivel Alto moderado; y la frecuencia (LS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 65 corresponde a un nivel Alto moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral por la falta de apoyo organizacional que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal como puede ser la dificultad para acceder a los supervisores o la falta de oportunidades de promoción; es decir, acontecimientos que implican más que aspectos del trabajo en sí mismo. Por ello, es importante mencionar que el estrés laboral, aunque puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas.

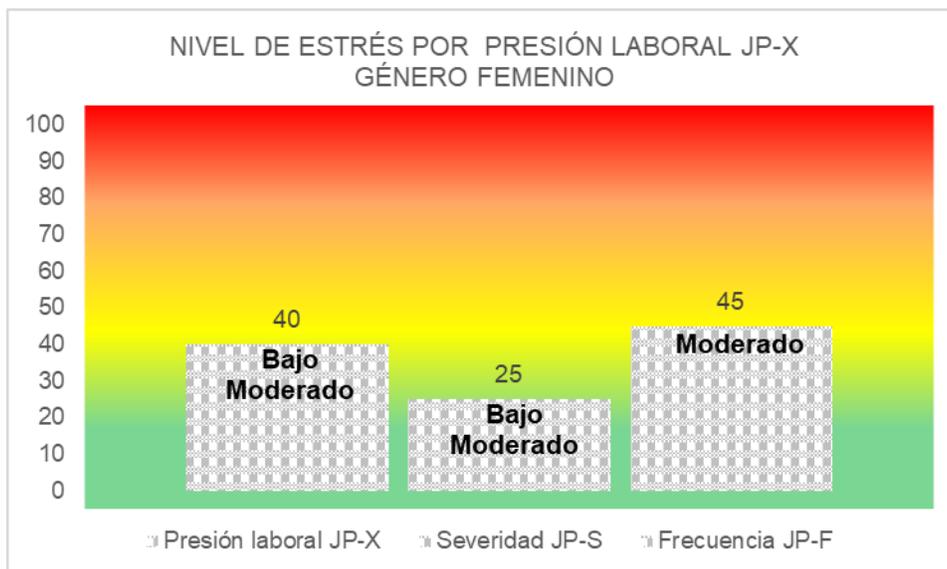
Gráfica No. 13
Índice de Estrés laboral JS-X, género femenino



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.13 muestra los siguientes resultados con una nota de 40 se determinó que el estrés laboral global (JS-X) de los empleados administrativos de género femenino se encuentra en un nivel Bajo moderado, conforme a las 30 situaciones estresantes (estresores) que el cuestionario JSS establece; la severidad percibida (JS-S) es decir, la importancia que los empleados de género femenino le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 25, corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 55 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral que perciben dichos empleados.

Gráfica No. 14
Índice de Presión laboral JP-X, género femenino

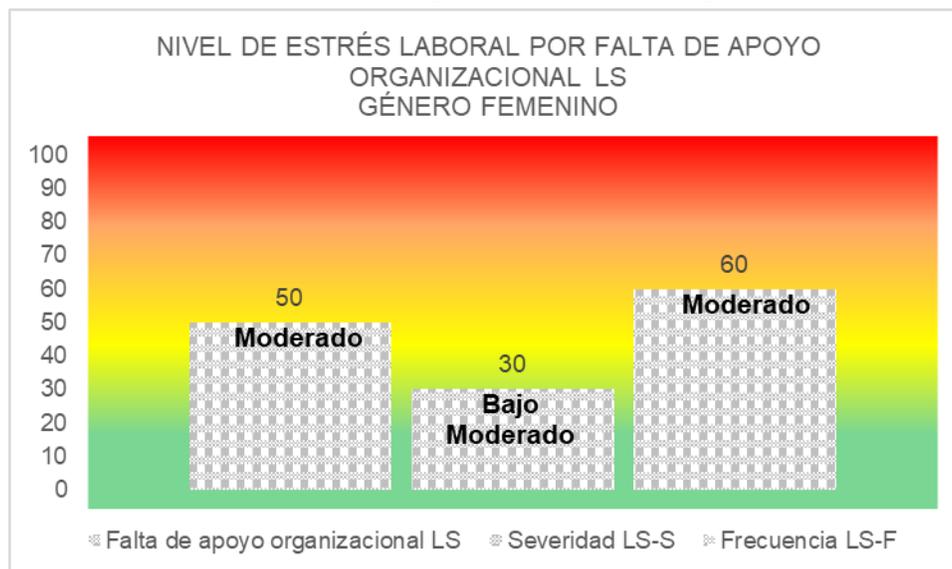


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.14 muestran los siguientes resultados: con una nota de 40 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos de género femenino percibido conforme a la presión laboral (JP-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Bajo moderado; la severidad percibida (JP-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 25 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (JP-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 45 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés por la presión laboral que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la presión procedente del trabajo, tal como puede ser trabajar tiempo extra, cumplir con plazos de finalización o el papeleo excesivo, entre otros. Refleja aspectos estresantes de la estructura, el diseño o las obligaciones del trabajo.

Gráfica No. 15
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X, género femenino



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La gráfica no.15 muestran los siguientes resultados: con una nota de 50 se determinó que el estrés laboral de los empleados administrativos de género femenino percibido conforme a la falta de apoyo organizacional (LS-X) según las 10 situaciones estresantes (estresores) del cuestionario JSS, se encuentra en un nivel Moderado; la severidad percibida (LS-S) es decir, la importancia que los empleados le conceden a dichas situaciones estresantes, con una nota de 30 corresponde a un nivel Bajo moderado; y la frecuencia (LS-F) con la que se han presentado las mismas situaciones estresantes durante los últimos 6 meses, con una nota de 60 corresponde a un nivel Moderado. Siendo esta última la nota mayor, se puede confirmar que la frecuencia de ocurrencia de los estresores es la que más contribuye al nivel de estrés laboral por la falta de apoyo organizacional que perciben dichos empleados.

Este tipo de estrés laboral es atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal como puede ser contar con compañeros de trabajo poco motivados o la falta de oportunidades de promoción; es decir, acontecimientos que implican más que aspectos del trabajo en sí mismo. Por ello, es importante mencionar que el estrés laboral, aunque puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas.

Tabla No. 4
Consecuencias del estrés laboral en la salud física

Consecuencias:	Porcentaje	Personas
Otros (insomnio, fatiga crónica, alteraciones del apetito, cefaleas/dolor de cabeza intenso y persistente acompañado de pesadez, etc.)	48.50%	33
Trastornos gastrointestinales (intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas, etc.)	41.20%	28
Trastornos musculares (calambres, tics, dolores musculares, etc.)	36.80%	25
Ninguna	22.10%	15
Trastornos cardiovasculares (Hipertensión arterial, arritmias cardíacas, etc.)	22.06%	15
Trastornos dermatológicos (dermatitis atópica, sudoración excesiva, psoriasis, etc.)	22.06%	15
Trastornos endocrinos (hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, etc.)	17.60%	12
Trastornos respiratorios (asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja)	13.20%	9
Trastornos sexuales (impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, etc.)	8.80%	6

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La tabla no.4 muestra que las consecuencias de estrés laboral que tienen mayor incidencia en la salud física de los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala son: “Otros (insomnio, fatiga crónica, alteraciones del apetito, cefaleas/dolor de cabeza intenso y persistente acompañado de pesadez, etc.)” con un 48.50% del total de la muestra que equivale a 33 empleados; seguido de “Trastornos gastrointestinales (intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas, etc.)” con un 41.20% del total de la muestra que equivale a 28 empleados. De una muestra de 68 empleados.

Tabla No. 5
Consecuencias del estrés laboral en la salud mental

Consecuencias:	Porcentaje	Personas
Preocupación excesiva	47.10%	32
Frecuentes olvidos	30.90%	21
Mal humor	26.50%	18
Incapacidad para concentrarse	25%	17
Ninguna	23.50%	16
Dificultad para mantener la atención	20.60%	14
Sensación de confusión	16.20%	11
Bloqueos mentales	14.70%	10
Sentimientos de falta de control	10.30%	7
Consumo de fármacos, alcohol, tabaco, etc.	8.80%	6
Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes	7.40%	5
Incapacidad para tomar decisiones	5.90%	4
Hipersensibilidad a las críticas	5.90%	4
Aumento de las conductas hostiles y violentas	4.40%	3
Deshumanización del trabajo	1.50%	1

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados del instrumento elaborado para esta investigación aplicado durante el mes de junio del año 2020.

La tabla no.5 muestra que las consecuencias de estrés laboral que tienen mayor incidencia en la salud física de los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala son: “Preocupación excesiva” con un 47.10% del total de la muestra que equivale a 32 empleados; seguido de “Frecuentes olvidos” con un 30.90% del total de la muestra que equivale a 21 empleados; seguido de “Mal humor” con un 26.50% del total de la muestra que equivale a 18 empleados. De una muestra de 68 empleados.

5. TÉCNICAS DE REDUCCIÓN Y PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Las técnicas de reducción y prevención de estrés laboral, está enfocadas en los resultados obtenidos de la evaluación que se llevó a cabo en la institución objeto de estudio. Destacando como resultados más importantes: el estrés laboral de los empleados administrativos de la institución se encuentra en un nivel moderado. Pero se debe considerar que la frecuencia es persistente tanto en el nivel global de estrés laboral, como en el nivel de estrés por la presión laboral y el nivel de estrés laboral por la falta de apoyo organizacional. Por lo tanto, si las fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados administrativos de la institución objeto de estudio continúan persistentes, pueden llegar a provocar un estrés crónico que les haga padecer mayores complicaciones de salud.

El estrés laboral es uno de los grandes problemas del siglo XXI, debido a que el trabajo es mucho más intelectual que en generaciones anteriores. Se vive en un mundo globalizado, con cambios continuos y una fuerte competencia, por lo que las organizaciones se ven obligadas a tener un nivel de productividad alto con actualizaciones constantes, esto indudablemente representa aumento en el nivel de estrés laboral. Este puede prevenirse a través de las propias organizaciones y su relación con sus trabajadores.

5.1. Objetivos

Referido a lo anterior, los objetivos de las técnicas de reducción y prevención de estrés laboral son los siguientes:

- a) Dar a conocer los niveles de intervención requeridos para abordar efectivamente en estrés laboral de la institución.
- b) Establecer diferentes actividades que ayuden a la institución a contrarrestar el nivel de estrés laboral existente.
- c) Reducir los efectos negativos del estrés mediante actividades enfocadas en mejoras de la salud ocupacional y organizacional.

5.2. Niveles de intervención del estrés laboral

El estrés laboral puede y debe tener tres niveles de intervención. Las medidas a nivel primario, secundario y terciario se aplican en distintos momentos temporales en lo que supone un continuo desde la no presencia de ningún riesgo a la existencia de riesgos que repercuten en la salud de los colaboradores. Las acciones que se aplican en cada uno de los tipos de intervención no tienen la misma eficacia ni el mismo coste, y su adecuada gestión es clave para una intervención eficiente.

Jordan et al., (2003) y LaMontTagne et al., (2007), como se citó en Moreno, B. y Baez, C (2010), señalan que las medidas aplicadas son diversas de forma que se utilizan técnicas del diseño del trabajo o el fomento del apoyo social en prevención primaria, o la formación sobre manejo de situaciones conflictivas como medida secundaria. Y como medida terciaria lo que se pretende es rehabilitar y tratar a los trabajadores que están sufriendo los síntomas relacionados con el estrés. También en este caso se aplica la intervención psicológica para minimizar los efectos del estrés.

Dada la naturaleza multidimensional y dinámica del estrés laboral, su prevención e intervención también debe serlo, así como específica de cada organización para sus problemas y necesidades. Los autores proponen un planteamiento de intervención con el siguiente triple enfoque.

Tabla No. 6*Niveles de intervención sobre el estrés laboral*

Nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de Relajación ✓ Técnicas de Meditación para reducir estrés ansiedad y tensión ✓ Biofeedback. ✓ Aplicación de Terapia cognitivo-conductual ✓ Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés ✓ Entrenamiento en control del tiempo y negociación ✓ Existencia en la institución de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso ✓ Otras medidas individuales (como combinación de varias de las anteriores)
Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección del personal ✓ Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores ✓ Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo ✓ Promoción de comunicación adecuada ✓ Diseño del trabajo ✓ Otras intervenciones a nivel organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
Nivel individual/ organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores ✓ Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas ambientales y ajuste de expectativas ✓ Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol ✓ Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención ✓ Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)

Fuente: Tomada de Moreno y Baéz (2010).

Como marco teórico para la intervención, los autores establecen la siguiente directriz:

- ✓ El enfoque de la intervención sobre estrés laboral debe ser multidimensional.
- ✓ La salud individual y organizacional debe concebirse como un proceso dinámico y no un proceso rígido.
- ✓ Es necesario el desarrollo de canales de comunicación efectivos y la reducción de la ambigüedad.
- ✓ Deben adoptarse medidas preventivas de control.
- ✓ El enfoque debe ser participativo involucrando a directivos, trabajadores y representantes sindicales.

Los estudios de revisión sobre la intervención en el estrés laboral han mostrado que la principal forma de intervención han sido las intervenciones individuales, basadas en la modificación de la respuesta del trabajador. El supuesto de base para ello era doble, por una parte, la consideración del estrés como problema individual y por otra, la escasa disponibilidad de las organizaciones a encarar perspectivas de cambio organizacional. Otros autores mantienen que, si bien las intervenciones a nivel individual son efectivas, no tienen efectos a nivel organizacional. Por el contrario, las intervenciones a nivel organizacional y organizacional/individual benefician al individuo y la organización. Como resultado, los esfuerzos en prevención e intervención sobre estrés laboral deben centrarse en el desarrollo de intervenciones lo más completas posibles que abarquen los distintos niveles de intervención. (Moreno y Baez 2010).

5.3. Actividades recomendadas para la institución, enfocadas en los tres niveles de intervención del estrés laboral:

5.3.1. Nivel individual:

- 1. Aplicaciones para gestionar el estrés laboral:** solicitar a los empleados descargar alguna de las siguientes aplicaciones especializadas en gestionar el estrés laboral, para incorporar actividades cortas de relajación y meditación, a la mitad de su jornada diaria laboral:

- ✓ **Meyo:** esta aplicación ofrece de manera gratuita una serie de contenidos interactivos que ayudarán a superar cualquier estado de malestar o negatividad laboral, supervisados y avalados por profesionales de la salud en todo momento. Algunos de estos contenidos o funciones son, entre otros, programas de meditación y relajación guiada, diversas guías de mejora en habilidades sociales y en el ambiente de trabajo, orientación en hábitos de alimentación y deporte saludables, sesiones y consejos de mejora de los hábitos de sueño y muchos más consejos de salud y bienestar útiles, sencillos y didácticos.
- ✓ **Calm:** es una herramienta que guía en el aprendizaje de la meditación y la técnica del Mindfulness mediante sesiones flexibles con expertos en la materia que abarcan desde las más simples de 3 minutos, hasta las más completas de 25 minutos. Esta aplicación está disponible tanto para iOS como Android de manera gratuita para todas aquellas personas que quieran adquirir hábitos de relajación y autoconocimiento saludables, así como manejar mejor sus niveles de estrés en el trabajo.
- ✓ **Zen:** esta aplicación ofrece contenidos profesionales destinados a mejorar las capacidades de meditación y relajación, así como los hábitos de sueño y reducción del estrés o de la ansiedad, entre muchos otros ámbitos de bienestar personal. Además de eso, esta herramienta también ofrece toda clase de mensajes motivacionales y citas célebres que puedan inspirar un estado de paz y bienestar consigo mismo.

Estas aplicaciones forman parte de las recomendadas por el psicólogo Molina, Xavier en su artículo *las 7 mejores Apps para gestionar el estrés laboral*, publicado por Psicología y mente en el presente año.

5.3.2. Nivel organizacional:

1. **Brindar acompañamiento psicológico:** por medio de las psicólogas con las que cuenta la institución, brindar un acompañamiento psicológico sobre el nivel de

estrés laboral, principalmente a los empleados administrativos de género masculino.

2. **Capacitación de liderazgo y comunicación efectiva para jefes/supervisores:** varios estudios han demostrado la fuerte influencia del jefe o supervisor en la reducción del estrés laboral, por ello brindar capacitación a los mismos permitirá disminuir el nivel de estrés y mejorar la percepción que los empleados tienen de la institución para la que están laborando, teniendo mayor accesibilidad con sus jefes inmediatos.
3. **Aplicaciones para gestionar el estrés laboral de forma grupal:** por cada área de trabajo, realizar una vez a la semana (cada lunes) actividades de 10 minutos guiadas por un líder, utilizando alguna de las 3 aplicaciones recomendadas anteriormente.
4. **Menú saludable:** incorporar en los menús que ofrece la cafetería de la institución, por lo menos uno de opción saludable que sea atractivo para todos los empleados.
5. **Actividades deportivas:** realizar actividades deportivas como por ejemplo campeonatos de fútbol o basquetbol, clases de zumba, entre otros por lo menos 1 vez al mes; dirigidas por la institución.
6. **Capital humano suficiente para requerimientos institucionales:** verificar que la cantidad de empleados que posee la institución sea la suficiente para cumplir efectivamente las funciones y actividades de la misma.

5.3.3. Nivel individual/organizacional:

1. **Brindar oportunidades de promoción:** brindar oportunidades de promoción laboral en la institución resultaría muy beneficioso, debido a que los empleados podrían percibir que su esfuerzo, lealtad y profesionalismo son reconocidos. Para que la promoción laboral se pueda llevar a cabo de buena manera, es muy importante tener políticas elaboradas y transparentes, para no generar falsas expectativas.
2. **Brindar reconocimientos por buen desempeño:** El reconocimiento laboral consiste en reconocer el trabajo bien hecho por parte de los trabajadores de una

organización continuamente. Con ello se consigue un mayor bienestar y motivación en el ambiente del trabajo y por consecuencia mejora la productividad y los beneficios en la organización. Incorporar un gracias, muy buen trabajo o sigue así, cuando los empleados tienen un desempeño satisfactorio, puede ayudar muchísimo a que ellos se sientan más cómodos y motivados en su trabajo. Reconocer de forma mensual a los empleados sobresalientes en el desempeño de sus funciones, por medio de correos electrónicos o publicaciones en carteleras resultan pequeñas actividades con resultados grandes positivos para toda la institución.

3. **Grupos de trabajo cooperativo:** crear grupos de trabajo cooperativos que generen un buen clima social y que sepan mediar y resolver los conflictos que puedan surgir en las relaciones interpersonales
4. **Proporcionar recursos necesarios:** proporcionar a los empleados todos los recursos necesarios para el cumplimiento de su trabajo, para que ellos a su vez cumplan efectivamente las funciones que les corresponden según su descriptor de puesto.

CONCLUSIONES

1. El nivel de estrés laboral que perciben los empleados administrativos de la institución objeto de estudio actualmente se encuentra en un nivel moderado, del cual la frecuencia es persistente en los niveles 1 y 2 de análisis que el cuestionario JSS ofrece, esto puede provocar un estrés crónico en los mismos que les haga padecer mayores problemas en su salud física y mental.
2. La falta de apoyo organizacional es la subescala con mayores resultados generadores de estrés laboral a los que se encuentran expuestos los empleados administrativos de la institución objeto de estudio. Esta es atribuible a estresores que van más allá del trabajo en sí mismo, por ejemplo: falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho, apoyo insuficiente por parte del superior, contar con compañeros de trabajo poco motivados, falta de oportunidades de promoción, entre otros.
3. Los empleados de la institución objeto de estudio que perciben mayor nivel de estrés laboral son los de género masculino; su nivel de estrés laboral se encuentra en nivel “moderado”, siendo este mayor al nivel de estrés laboral que perciben los empleados de género femenino, el cual es “bajo moderado”.

RECOMENDACIONES

1. Crear un programa de reducción de estrés laboral para los empleados administrativos de la institución objeto de estudio, donde se incluyan las técnicas propuestas en el capítulo número 5 del presente trabajo profesional de graduación.
2. Realizar un estudio que determine cuáles son las fuentes generadoras de estrés laboral referidos al estrés percibido por falta de apoyo organizacional al que se encuentran expuestos los empleados administrativos de la institución objeto de estudio, el cual puede ser determinado por medio del nivel tres de análisis del cuestionario JSS, correspondiente al análisis de cada ítem (estresores específicos).
3. Brindar a los empleados administrativos de la institución objeto de estudio, un programa de acompañamiento psicológico sobre el nivel de estrés laboral que perciben, enfatizando la atención en los empleados de género masculino, por medio del área de “clínicas de salud mental” de la institución, buscando el aprovechamiento del recurso humano con el que se cuenta.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo de La Morita Venezuela.

Archila, C. (2018) *El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala*. Tesis de maestría. Universidad San Carlos De Guatemala.

Del Hoyo, M. (2004). Documento divulgativo "*Estrés laboral*" Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo y Ministerio de trabajo asuntos sociales.

Escuela de estudios de postgrado, Facultad de ciencias económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala (2018). *Instructivo para elaborar el trabajo profesional de graduación para optar al grado académico de maestro en artes*.

Forasteri, V. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Organización internacional del trabajo OIT. Volumen (8)* pp12-14.

Hernández, D. (2012) *Efectos en las relaciones interpersonales por desconocimiento de técnicas para afrontar el estrés laboral*. Tesis de licenciatura. Universidad San Carlos De Guatemala.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ª ed.) Capítulo 8, Selección de la muestra. México: McGraw-Hill.

Hidalgo, D. (2013) *Estrés laboral y su influencia en el estado emocional en el personal que labora en el Ministerio de inclusión económica y social – (MIES) de la ciudad de Loja durante el periodo enero – junio 2013*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional De Loja Ecuador.

Higuita, L. (2016) *Diagnóstico y evaluación del estrés laboral en los trabajadores de la E.S.E. del Hospital German Vélez Gutiérrez de Caldas-Antioquia*. Tesis de licenciatura. Corporación Universitaria Lasallista de Colombia.

Martinez, M. (2019). *Repercusiones del estrés laboral*. Tesis de maestría. Universidad Miguel Hernández. España.

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. (2ª ed.) California. Consulting Psychologists Press.

Moreno, B. Baéz, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid, España*.

Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Universidad de Valencia, España.

Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Universidad de Valencia, España.

Ramírez, M. (2010) *Factores psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. Tesis de licenciatura. Universidad San Carlos De Guatemala.

Spielberger, C. y Vagg, P. con una adaptación española de Catalina, C. (2010) *MANUAL del cuestionario de Estrés laboral JSS*. Madrid. Tea Ediciones, S.A.

Zambudio, A. (2012). *Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. Tesis de licenciatura. Universidad de Aconcagua, Argentina.

EGRAFÍA

Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU. (2018). Servicio informativo de salud producido por la El estrés y su salud. *MedlinePlus*. Recuperado de:

<https://webs.ucm.es/info/seas/estlab.htm>

Callejo, A. Gallardo, I. Guillén, J. Sánchez, M. y Sevilla, M. (septiembre 2020). Estrés. *Unidad Editorial Revistas, S.L. Cuídate Plus*. Recuperado de:

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

Figueroba, A. (2017). Artículo "La ley de Yerkes-Dodson: relación entre el estrés laboral y rendimiento" *Psicología y mente*. Recuperado de:

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/ley-yerkes-dodson>

Gobierno de Guatemala (1999). Acuerdo gubernativo guatemalteco No. 115-99 del Reglamento orgánico interno del Ministerio de salud pública y asistencia social MSPAS. Recuperado en el año 2016, de:

<https://hospitaloccidente.mspas.gob.gt/descargas/2016/marconormativo/ReglamentoInternoMSPAS.pdf>

Leka, S. Griffiths, A. Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Organización mundial de la salud OMS*. Recuperado de:

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Mejía, T. (2018) Entrevista de investigación: tipos y características. *Lifeder.com*. Recuperado de:

<https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>

Miller, L. y Smith, A. (2016) Los distintos tipos de estrés. *American Psychological Association APA*. Recuperado de:

<https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20agudo%20es%20la,quando%20es%20demasiado%20resulta%20agotador.>

Oficina Internacional del Trabajo OIT y la Organización Mundial de la Salud OMS (1984). Informe de comité mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. *Factores psicosociales en el trabajo*, p. 12. Recuperado de:

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Mundial de la Salud OMS (1948). Preguntas frecuentes. *Official Records of the World Health Organization*, N° 2, p. 100. Recuperado de:

<https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Psicología y mente (2020). Las 7 mejores Apps para gestionar el estrés laboral. *Barcelona*. Recuperado de:

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/apps-gestionar-estres-laboral>

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2013). Estrés Laboral. *SEAS*. Recuperado de: <https://webs.ucm.es/info/seas/estlab.htm>

Universidad nacional de Colombia (2014). Escala de estrés percibido. *Revista de la facultad de medicina*. Recuperado de:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/43735/64378>

Yanez, D. (Sin fecha). Método descriptivo: características, etapas y ejemplos. *Lifeder.com*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

ZFE (2019). Porque es importante cuidar la salud mental en el trabajo. *Prensa libre*. Recuperado de: <https://www.prensalibre.com/vida/salud-y-familia/la-salud-mental-en-el-trabajo/>

ANEXOS

Guía de entrevista semiestructurada

Fecha: ____ / ____ / ____

Nombre del entrevistado (a): _____

Puesto que ocupa: _____

Nombre de la institución: _____

Objetivo: recopilar información institucional necesaria para el desarrollo de la evaluación de estrés laboral de los empleados administrativos de una institución del Estado de Guatemala.

PREGUNTAS:

1. ¿Cuántos empleados hay en la institución?
2. ¿Cuántos empleados cubren puestos administrativos?
3. ¿Bajo qué renglones están contratados los empleados de la institución?
4. ¿Cuál es el horario en la jornada de trabajo de los empleados administrativos de la institución?
5. ¿Se han realizado anteriormente estudios sobre el estrés laboral en la institución?
6. Para realizar un estudio en la institución, en su opinión ¿Para que los empleados respondan un cuestionario efectivamente, es más recomendable realizarlo de forma física o de forma digital?
7. ¿Considera que el estrés laboral es un problema en la institución? Sí___ No___ ¿Por qué?
8. ¿La pandemia del Covid-19 ha impactado en la institución? Sí___ No___ ¿Por qué?
9. ¿Qué cambios ha representado la pandemia del Covid-19 para las funciones de los empleados?
10. ¿Considera que exista una diferencia significativa en la percepción del estrés laboral entre los empleados de género masculino y género femenino? Sí___ No___ ¿Por qué?
11. ¿En la institución realizan capacitaciones? Sí___ No___ ¿Cuál es la metodología? ¿Con qué frecuencia?
12. ¿En la institución realizan evaluaciones de desempeño? Sí___ No___ ¿Cuál es la metodología? ¿Con qué frecuencia?
13. ¿La institución realiza actividades recreativas físicas o mentales para los empleados?
14. ¿Qué actividades recreativas físicas o mentales realizan?
15. ¿Con qué frecuencia se realizan actividades recreativas físicas o mentales con los empleados?
16. ¿Cuál es la metodología para hacer este tipo de actividades?
17. ¿El Estado brinda un presupuesto específico para realizar este tipo de actividades?
18. ¿La institución les brinda alimentación a los empleados?

Cuestionario de Estrés Laboral JSS

EDAD:		ESTADO CIVIL:	<input type="radio"/> Casado	<input type="radio"/> Soltero	FECHA:	
PUESTO:						
NIVEL EDUCATIVO:	<input type="radio"/> Nivel medio				<input type="radio"/> Masculino	
	<input type="radio"/> Nivel superior universitario				<input type="radio"/> Femenino	

PARTE A. Instrucciones:

En las siguientes situaciones relacionadas con su trabajo, señale con un círculo el número 5, cuando considere que la situación le provoque un nivel estrés **moderado** (como en el ejemplo del inciso 1). En aquella situación que usted sienta que es **más estresante** que el estándar, marque con un círculo un número proporcionalmente **mayor que 5**. Si siente que la situación es **menos estresante** que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente **menor que 5**.

	SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	NIVEL DE ESTRÉS									
		Bajo	Moderado						Alto		
1	ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
2	Trabajar horas extras	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2
3	Falta de oportunidades de promoción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	3
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares	1	2	3	4	5	6	7	8	9	4
5	Compañeros que no realizan su trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	5
6	Apoyo insuficiente por parte del superior	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6
7	Ocuparse de situaciones de crisis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	7
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	8
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
10	Equipo de oficina insuficiente o de baja calidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Asignación de mayores responsabilidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
12	Periodos de inactividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12
13	Poca accesibilidad con el jefe inmediato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	13
14	Experimentar actitudes negativas hacia la institución	1	2	3	4	5	6	7	8	9	14
15	Personal insuficiente para realizar una tarea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	15
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira	1	2	3	4	5	6	7	8	9	16
17	Ofensa personal por parte de un jefe o un compañero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	17
18	Falta de participación en las decisiones de la institución	1	2	3	4	5	6	7	8	9	18
19	Salario insuficiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	19
20	No cumplir con las competencias requeridas para los puestos que aplica internamente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	20
21	Supervisión pobre o insuficiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	21
22	Área de trabajo ruidosa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	22
23	Interrupciones frecuentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	23
24	Cambios frecuentes de actividades simples a demandantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	24
25	Papeleo excesivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	25
26	Reuniones de última hora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	26
27	Tiempo personal insuficiente (p.ej., café, comida)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	27
28	Cubrir el trabajo de otro empleado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	28
29	Compañeros de trabajo poco motivados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	29

Encuesta de las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental

Puesto: _____

Género:

M

F

Edad: _____

A continuación, se encuentra un listado de posibles consecuencias del estrés laboral sobre la salud física y otro sobre la salud mental de las personas. Marque con una "X" la o las que usted considera que en los últimos 6 meses ha padecido; en caso no padezca ninguna, marque la opción "Ninguna de las anteriores"

Listado de consecuencias del estrés laboral sobre la salud física:

<input type="checkbox"/>	Trastornos gastrointestinales (intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas, etc.)
<input type="checkbox"/>	Trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, arritmias cardíacas, etc.)
<input type="checkbox"/>	Trastornos respiratorios (asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica)
<input type="checkbox"/>	Trastornos endocrinos (hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, etc.)
<input type="checkbox"/>	Trastornos sexuales (impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, etc.)
<input type="checkbox"/>	Trastornos dermatológicos (dermatitis atópica, sudoración excesiva, psoriasis, etc.)
<input type="checkbox"/>	Trastornos musculares (calambres, tics, dolores musculares, etc.)
<input type="checkbox"/>	Otros (insomnio, fatiga crónica, alteraciones del apetito, cefaleas)
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores

Listado de consecuencias del estrés laboral sobre la salud mental:

<input type="checkbox"/>	Preocupación excesiva
<input type="checkbox"/>	Incapacidad para tomar decisiones
<input type="checkbox"/>	Sensación de confusión
<input type="checkbox"/>	Incapacidad para concentrarse
<input type="checkbox"/>	Dificultad para mantener la atención
<input type="checkbox"/>	Sentimientos de falta de control
<input type="checkbox"/>	Frecuentes olvidos
<input type="checkbox"/>	Bloqueos mentales
<input type="checkbox"/>	Hipersensibilidad a las críticas
<input type="checkbox"/>	Mal humor
<input type="checkbox"/>	Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
<input type="checkbox"/>	Consumo de fármacos, alcohol, tabaco, etc.
<input type="checkbox"/>	Deshumanización del trabajo
<input type="checkbox"/>	Aumento de las conductas hostiles y violentas
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores

Factores psicosociales en el trabajo



Fuente: Oficina Internacional de Trabajo OIT y Organización Mundial de la Salud OMS (1984).

Modelo de la U invertida, según la ley de Yerkes-Dodson

LEY DE YERKES–DODSON: LA RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y RENDIMIENTO



Fuente: Esin Escuela internacional de desarrollo de talento (s.f)

ÍNDICE DE TABLAS

Baremos Grupo III: Ocupaciones de oficina.....	39
Puntuaciones del Cuestionario JSS.....	42
Escalas y subescalas del Cuestionario JSS.....	42
Listado de consecuencias del estrés laboral en la salud física.....	58
Listado de consecuencias del estrés laboral en la salud mental.....	59
Niveles de intervención sobre el estrés laboral.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Índice de Estrés laboral JS-X.....	43
Índice de Presión laboral JP-X.....	44
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X.....	45
Índice de Estrés laboral JS-X de Estado civil casado.....	46
Índice de Presión laboral JP-X de Estado civil casado.....	47
Índice de Estrés por la falta de apoyo organizacional LS-X de Estado civil casado.....	48
Índice de Estrés laboral JS-X de Estado civil soltero.....	49
Índice de Presión laboral JP-X de Estado civil soltero.....	50
Índice de Estrés por la falta de apoyo organizacional LS-X de Estado civil soltero.....	51
Índice de Estrés laboral JS-X de Género masculino.....	52
Índice de Presión laboral JP-X de Género masculino.....	53
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X de Género masculino.....	54
Índice de Estrés laboral JS-X de Género femenino.....	55
Índice de Presión laboral JP-X de Género femenino.....	56
Índice de Falta de apoyo organizacional LS-X de Género femenino.....	57