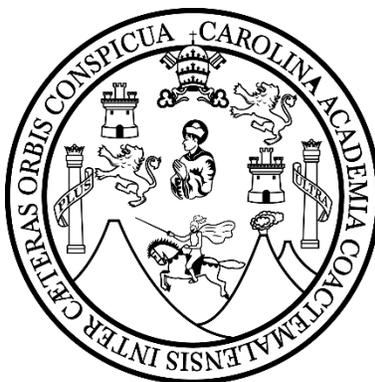


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



ANÁLISIS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE CUIDADO PERSONAL UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA



**VELILYN YADIRA AVILA MARTÍNEZ
GUATEMALA, 15 DE SEPTIEMBRE 2020**

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



ANÁLISIS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE CUIDADO PERSONAL UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA,
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

BASE NORMATIVA: “GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DEL TRABAJO E INFORME DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRAGUACIÓN DE MAESTRIA EN ARTES APROBADO POR 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 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”

ASESOR: LIC. MSc. JUAN CARLOS LEMUS
AUTOR: VELILYN YADIRA AVILA MARTÍNEZ
GUATEMALA, 15 DE SEPTIEMBRE 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 I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: BR. CC. LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN.

Coordinador: Msc. Noemi Carrillo

Evaluador: Msc. Angel Diaz

Evaluador: Msc. Brenda Caal



ACTA/EP No. 1870

ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-A-027-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 13 de octubre de 2020, a las **19:30 - 20:00** horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Vellilyn Yadira Avila Martinez**, carné No. **200315145** 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.

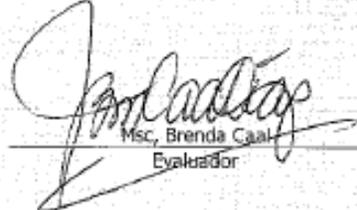
Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **Análisis del estrés en el trabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores del departamento de producción en una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos de cuidado personal ubicada en el municipio de Guatemala, departamento 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: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas, por cada uno de los integrantes de la terna evaluadora en los documentos devueltos, en un período de 5 días hábiles.

Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas, por cada uno de los integrantes de la terna evaluadora en los documentos devueltos, en un período de 5 días hábiles.

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


Msc. Noemi Carrillo
Coordinador


Msc. Daniel Diaz
Evaluador


Msc. Brenda Caal
Evaluador

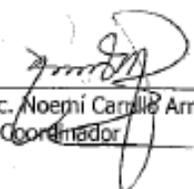

Licda. Vellilyn Yadira Avila Martinez
Sustentante

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante Licenciada **Velilyn Yadira Avila Martinez** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 20 de octubre de 2020.

(1)


MSc. Noemí Candile Arroyo
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS** Por mostrarme su amor y misericordia todos los días de mi vida.
- A MI ABUELA** Rutilia Vidal “Mi Mamatila” (Q.E.P.D.), por su amor, ternura y apoyo incondicional mientras estuvo cerca, sé que desde el cielo disfruta tanto este momento como yo.
- A MIS PADRES** Rolando Avila y Melly Martinez que, con su amor, paciencia, sacrificios, ejemplo y sabios consejos, han hecho de mí una mujer esforzada y valiente y por siempre confiar en mí.
- A MIS HIJOS** Santiago David, José Rodrigo, y Sophie Ximena, porque ellos han sido mi fortaleza y con ese “mami te amo” han hecho de mí una mejor persona, personitas a quienes les dedico todos y cada uno de mis logros.
- A SERES ESPECIALES** Christian, Julie y Javier Barrios, que de alguna forma me han acompañado en este logro demostrando su amor y paciencia durante todo este tiempo.
- A MIS HERMANAS** Lisbeth, Guillian y Sayda, por ser las mejores amigas en todo momento y por entender mi ausencia durante este tiempo.
- A MIS SOBRINOS** Los amo, y les animo a soñar y luchar por lo que deseen.
- A MI ASESOR** MSc. Juan Carlos Lemus, por su paciencia y dedicación.
- A MIS MAESTROS** Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad Ciencias Económicas, en especial al Dr. Alfredo Paz Subillaga por sus enseñanzas y apoyo en todo momento.
- A MIS AMIGOS** Con especial aprecio, pues muchas veces no pude compartir tiempo con Uds., sin embargo, los llevo en mi corazón.
- A MIS COMPAÑEROS** En especial a Licda. Carolina Marroquín, porque juntas logramos cumplir una nuestras metas, también a Lic. Carlos Marroquín por su amistad. Lic. Carlos Estrada, Lic. Luis Ramos por su apoyo durante todo este tiempo.
- A LA USAC** Mi casa superior de estudios.

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
1. ANTECEDENTES.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Definición de Estrés.....	5
2.1.2. Tipos de Estrés (Eutrés, Distrés).....	6
2.1.3. Fases del Estrés.....	6
2.1.4. El estrés en el Trabajo y sus Factores Desencadenantes.....	8
2.1.5. Características del Estrés Laboral.....	9
2.1.6. El Estrés Laboral y Burnout.....	10
2.1.7. Consecuencias Físicas Efecto del Estrés Laboral.....	10
2.1.8. Prevención del Estrés Laboral.....	11
2.2. Definición de Rendimiento Laboral.....	12
2.2.1. Dimensiones del Rendimiento Laboral.....	12
2.2.2. Factores del rendimiento laboral.....	13
2.2.3. La evaluación del rendimiento	14
2.2.4. La descripción de puestos y el rendimiento.....	14
2.3.1. Seguridad Ocupacional.....	15
2.3.2. Salud ocupacional.....	15
2.3.3. Condiciones de trabajo.....	16
2.3.4. Programa de seguridad y salud ocupacional.....	16
3. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Definición del Problema	17
3.2 Especificación del Problema	17
3.2.1 Delimitación del Problema	18
3.2.2 Planteamiento del Problema.....	18
3.3 Objetivo General	19
3.4 Objetivos Específicos	19

3.5 Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	20
3.5.1 Métodos.....	20
3.5.2 Técnicas.....	20
3.5.3 Instrumentos.....	21
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	22
4.1 Presentación y análisis de resultados.....	23
4.1.1 Prueba de autoevaluación de personalidad tipo A y B.....	28
4.1.2 Prueba de estrés (MBI).....	34
4.2 Discusión de resultados.....	40
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
E- GRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	49
ÍNDICE DE CUADROS.....	66
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	67

RESUMEN

El estrés laboral es una realidad que experimentan los colaboradores a diario con cada jornada laboral, es importante reconocer que algunas profesiones y actividades laborales generan más estrés (distrés) que otras, especialmente aquellos trabajos monótonos, de atención al cliente, industria pesada, en las cuales la carga de trabajo se acumula de manera desproporcionada dependiendo de las demandas del mercado.

Es por ello que la acumulación de estrés laboral puede alterar los patrones de conducta en los colaboradores de una empresa, es decir que cuando las personas atraviesan por episodios de estrés reaccionan de forma distinta y los efectos del estrés son distintos en los colaboradores, estas diferencias pueden observarse por el tipo de personalidad, por el nivel de estrés y por la cantidad de tareas asignadas, es por ello que para este trabajo profesional de graduación se estableció como objetivos saber qué tipo de personalidad poseen los colaboradores de la empresa objeto de estudio, cuál es su nivel de estrés y cuál es su rendimiento laboral, para analizar en conjunto los aspectos antes mencionados para determinar cómo manejan las situaciones de estrés cuando estas se presentan.

Para el cumplimiento de los objetivos se utilizaron instrumentos para llevar a cabo dicho análisis es por ello que con la prueba de tipo de personalidad y el test MBI se determinó que de los 43 colaboradores evaluados, 32 colaboradores poseen personalidad tipo A que según resultados de esta prueba indica que las personas que poseen este tipo de personalidad, tienden a padecer frecuentemente síntomas físicos asociados al estrés sin embargo los resultados de la prueba de estrés (MBI) indican que los niveles de estrés se encuentran dentro de los parámetros medio – alto en las subescalas que la prueba mide y que su rendimiento laboral está dentro de la contribución esperada por la empresa objeto de estudio.

En cuanto al resultado de las pruebas de resto de colaboradores evaluados, 11 colaboradores específicamente, poseen personalidad tipo B que según resultados de esta prueba indica que las personas que poseen este tipo de personalidad, tienden a

padecer en menor intensidad síntomas físicos asociados al estrés, sin y los resultados de la prueba de estrés (MBI) indican que los niveles de estrés se encuentran dentro de los parámetros bajo – medio en las subescalas que la prueba mide y que su rendimiento laboral está dentro de la contribución esperada por la empresa objeto de estudio.

.

Por lo anterior es conveniente que la administración de recursos humanos de la empresa objeto de estudio, seleccione aquellos colaboradores que tienen resultados en la prueba de nivel de estrés MBI cerca de los límites superiores de las sub escala de cansancio emocional y despersonalización con la realización personal baja para que sean los primeros en poner en práctica lo recomendado por el programa del estrés.

INTRODUCCIÓN

Las exigencias del mercado laboral, cada vez son más evidentes por lo que obliga a las empresas a subir sus estándares de calidad, esto conlleva a tratar de obtener el máximo rendimiento de los colaboradores, extendiendo las jornadas de trabajo, aumentando las metas de venta, unidades producidas etc, de tal manera a que estas exigencias se transformen en factores estresantes.

El estrés laboral en la actualidad es catalogado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) como uno de los principales problemas para la salud de los colaboradores, es por ello que para la administración de Recursos Humanos es de vital interés saber cómo identificar cuándo los colaboradores atraviesan estos episodios de estrés, es decir, tener las herramientas que le permitan identificar el nivel de estrés y abordar esas situaciones de una forma adecuada por medio de un programa para el manejo de las situaciones de estrés, que este contenido dentro del manual de salud y seguridad ocupacional ya que el estrés laboral debe estar incluido dentro de los riesgos laborales.

El objetivo de este trabajo profesional de graduación es analizar el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral con el interés de promover la salud y seguridad ocupacional para los colaboradores del departamento de producción en una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos de cuidado personal.

En el primer capítulo se presentan los antecedentes de la industria a la cual pertenece la empresa objeto de estudio y la forma en que otros autores abordan el tema de estrés laboral a lo largo de los últimos años, se ha hecho evidente la presencia de estrés en colaboradores que pertenecen a distintos giros de negocio combinados con otras variables, mostrando los resultados más importantes derivados de dichas investigaciones y en algunos casos la forma en que los autores resolvieron el problema planteado.

En el capítulo dos se encuentra el marco teórico conceptual el cual aborda temas y subtemas del estrés, rendimiento laboral y salud y seguridad ocupacional, entre los cuales se describen las definiciones de estrés, los tipos de estrés, como se manifiesta,

los factores estresantes, los riesgos en la salud, entre otros, en cuanto al rendimiento laboral, se describen las formas en que puede hacerse una evaluación de rendimiento laboral y sus dimensiones relacionadas a la carga de trabajo y aquellas actividades que no están ligadas a las tareas pero sí en el contexto laboral, sobre salud y seguridad ocupacional menciona los programas de salud, las condiciones de trabajo entre otras.

En el capítulo tres se explica la metodología, allí se plasma el diseño del trabajo profesional de graduación en donde se da a conocer generalidades como: El objetivo general y los específicos, la definición del problema, especificación del problema, delimitación y planteamiento del problema, así como los métodos y técnicas utilizados para llevar a cabo este trabajo.

En el capítulo cuatro, se presentan el análisis y discusión de resultados obtenidos de la recopilación de información durante el primer semestre del año 2020 a los colaboradores de la empresa objeto de estudio en relación a los niveles de estrés y los resultados de la evaluación de rendimiento laboral, por medio de los distintos instrumentos tales como la prueba de autoevaluación de personalidad tipo A y B y la prueba de MBI que permite evaluar los niveles de estrés que atravesaron los colaboradores del área de producción de la empresa objeto de estudio.

En él también se incluyen anexos donde se presenta el programa de Manejo de situaciones del estrés laboral, el cual incluye los instrumentos de autoevaluación con sus fichas técnicas para la obtención de resultados, el diagrama del proceso y las actividades por sesión recomendadas, es importante mencionar que este manual sirve como herramienta al departamento de recursos humanos para que pueda ser aplicado a cualquier colaborador no solo a los colaboradores del área de producción, ya que puede incluirse dentro del manual de salud y seguridad ocupacional que la empresa objeto de estudio posee.

Dentro del contenido de este trabajo se encuentra el listado de documentos bibliográficos consultados para llevar a cabo el desarrollo del mismo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

En Guatemala la primera industria con planta de producción se estableció en el año de 1880 para finales de ese siglo existían varias plantas que a la fecha aún siguen operando en el país, tales como Cantel, Cervecería Centroamericana, Empresa Eléctrica, y Cementos Novella, sin embargo, a inicios del siglo XX existían pequeñas o medianas industrias las cuales luchaban por mantenerse, ya que el proceso de industrialización en el país en esa época era lento a pesar que Guatemala es un país rico en recursos naturales, es por ello que a lo largo de la historia se ha visto que empresarios del extranjero han aprovechado estos recursos y han instalado sus plantas de producción en el país, es importante mencionar en existen industrias que cuentan con capital guatemalteco las cuales participan activamente en la economía del país brindando fuentes de empleo.

La empresa objeto de estudio que se dedica a la fabricación y comercialización de productos de cuidado personal ubicada en el municipio de Guatemala, fue fundada en 1,984 es una empresa productora de papeles tissue ubicada inicialmente en Río Hondo, en el departamento de Zacapa de la república de Guatemala en Centroamérica, en la actualidad distribuye directamente sus productos a nivel Nacional a través de tres Centros de Distribución principales en Guatemala, Quetzaltenango (Occidente) y Zacapa (Oriente). Además, cuenta con filiales en Honduras (San Pedro Sula y Tegucigalpa), El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.

Las empresas (como la empresa objeto de estudio) siguen siendo generadoras de empleo principalmente en las plantas de producción debido a la demanda del mercado, esto provoca que la cantidad de colaboradores en estas empresas sea alta al igual que la carga de trabajo, esto puede influir a que las personas estén atravesando episodios de estrés poniendo en riesgo la salud ocupacional.

Es por lo antes expuesto que las empresas que pertenecen a la industria especialmente aquellas fabricantes o que poseen un proceso productivo de transformación de materia

prima que cuentan con una planta de producción con espacios llenos de maquinarias y herramientas utilizados por colaboradores durante jornadas continuas de trabajo, suelen convertirse en espacios bajo mucha presión ambiental, con factores estresores como el ruido, poca iluminación y ventilación reducida entre otros, es importante mencionar que el estrés laboral y el rendimiento laboral, han sido temas de estudio estableciendo relación entre ambas o estudiadas de manera independiente, por estudiantes de distintas carreras y grados académicos de las diversas universidades del país, estos estudios han sido enfocados en su mayoría a las áreas de atención al cliente, ventas, o aquellas plazas con las cuales se tiene contacto con otras personas o directamente con servicio prestado a otros, muy pocos estudios en relación a las personas que pertenecen a departamentos como los de producción, el objetivo de sus estudios han sido enfocados en brindar un aporte a la sociedad y a las unidades de estudio luego de que se identificaran los niveles de estrés por los cuales los colaboradores hayan estado atravesando y como éstos influyeron en su rendimiento, dicho aporte ha radicado en recomendar cuáles son las técnicas de manejo de estrés que puedan aplicar según los resultados obtenidos de dichas investigaciones.

El estrés y el rendimiento laboral en las áreas de producción en las empresas fabricantes de productos indistintamente de la naturaleza de los mismos, se han convertido en temas de estudio desde el punto de vista de recursos humanos ya que van íntimamente ligados a la salud y seguridad ocupacional, es por ello que los diversos estudios enfocados a los colaboradores de estas áreas y los resultados obtenidos de los mismos han permitido que se realicen recomendaciones para el manejo de situaciones de estrés vinculado a la carga de trabajo en relación al rendimiento laboral.

Por lo antes expuesto, Reyes Marleny (2012), en su trabajo de tesis de Maestría en Recursos Humanos titulado “Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño actitudinal de los docentes de instituciones educativas de nivel diversificado del municipio de Barillas” en la Universidad de San Carlos de Guatemala manifestó, que utilizó instrumentos de evaluación que constituyeron la aplicación del (test MBI a docentes) y (CDLA a directores) que permitieron constatar el rendimiento laboral que presentan los docentes. Lo que demostró un diagnóstico positivo del Síndrome en un 38% de docentes

por ello se establecieron dos propuestas que incluyen un programa para evitar y abordar el Síndrome de Burnout y otro programa para mejorar el desempeño actitudinal y laboral de los docentes y contrarrestar el Síndrome de Burnout en las instituciones educativas a través de motivación e incentivos que los directores deben emplear, para mantener alto grado de satisfacción en los docentes y que se sea reflejado en un excelente desempeño laboral.

Gonzales Mayra (2014), explicó en su trabajo de tesis de licenciatura en psicología industrial titulado “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)” de la universidad Rafael Landívar que el estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona, también indica que el desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores depende de su comportamiento y también de los resultados obtenidos, por que realizó un estudio donde relacionó ambas variables por medio de los instrumentos por medio de un test estandarizado EAE y una evaluación de desempeño de selección forzada, con el objetivo de brindar recomendaciones y la planificación de un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.

Ealeen Gil (2016), expresó en su tesis de licenciatura de psicología clínica titulada “El estrés laboral en colaboradores administrativos según género de una empresa procesadora de aves” de la universidad Mariano Gálvez que el objetivo principal determinar si existe diferencia estadísticamente significativa en el estrés al comparar colaboradores de ambos géneros de una empresa procesadora de aves. Los sujetos que conformaron la muestra fueron 25 hombres y 25 mujeres, ambos grupos colaboradores administrativos. El instrumento aplicado fue la Escalas de Apreciación del Estrés (EAE-S). Este instrumento que tiene como objetivo la evaluación de la incidencia y la intensidad con que afectan a la vida de cada sujeto las diferentes situaciones estresantes.

Ofrece cuatro escalas independientes: Escala General de Estrés (EAE-G), Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A), Escala de Estrés Socio-Laboral, (EAE-S), Escala de Estrés en la Conducción, (EAE-C). Para el presente estudio se tomó la escala EAE-S.

Fue un estudio descriptivo comparativo y se utilizó el procedimiento de t de Student. Se concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa. Se recomendó a los trabajadores administrativos empresariales, centros de educación superior y profesionales de la salud mental, implementar cursos o talleres con respecto al tema del estrés laboral, y sus implicaciones a la hora de estar bajo estresores de presión laboral y buscar las formas más efectivas de afrontamiento.

Pedro R. Gil-Monte Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSCO) Universidad de Valencia en su artículo "Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional" indica principalmente que el objetivo del estudio es presentar oportunidades a los psicólogos para poder analizar los cambios psicosociales que genera el estrés a través de las consecuencias del estrés, modelos de estudios del estrés laboral, analizando los puestos de trabajo y consideraciones a futuro sobre la salud ocupacional que pueden beneficiar el bienestar de los trabajadores, la eficacia organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de Estrés

El trabajo reúne una serie de actividades que exigen una demanda física, manual o intelectual, a cambio de una remuneración económica, esta demanda con el paso del tiempo provoca un “desgaste” que puede contribuir a que las personas experimenten un desequilibrio produciéndose el estrés laboral.

(Fernández 2010) Para definir el concepto de estrés laboral según el autor del artículo “Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral” indica que “el estrés es la tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicosomáticas” (p.112).

Según la OMS (Stravroula L 2004), define el estrés en el trabajo como “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación (p.3).

Con frecuencia la confusión de los términos presión o reto y estrés debido a las exigencias del entorno laboral, el nivel de presión del trabajo considerado aceptable permite que un colaborador hasta cierto punto pueda estar alerta, motivado, e incluso en condiciones de aprender dependiendo de sus recursos y las características personales.

El estrés laboral entonces aparece cuando la presión se vuelve excesiva, o la carga de trabajo se vuelve difícil de controlar, es en este punto donde debe tomarse en cuenta las reacciones que el estrés pueda provocar en los colaboradores ya que si no se maneja de forma adecuada puede resultar perjudicial para la salud e impactar fuertemente a la organización.

El termino estrés en el trabajo, se relaciona con la tensión física y emocional asociada directamente a las responsabilidades en el trabajo, a la cantidad de tareas asignadas pendientes de resolver en un tiempo determinado, es por ello que es inevitable

experimentar cierto nivel de estrés en estas actividades cotidianas, es importante mencionar que no todo estrés es perjudicial para la salud de un colaborador ya que existen niveles de estrés aceptables los cuales permiten el logro de objetivos durante esos episodios de estrés, de allí surgen los términos Eutrés y Distrés.

2.1.2. Tipos de Estrés (Eutrés, Distrés)

Según Rostagno (2005) en su libro el ABC del estrés, en el capítulo I, hace mención de los términos Eutrés y Distrés, por lo que se entiende que el Eutrés es conocido como el tipo estrés que positivo que permite reaccionar ante las situaciones de estrés, esta reacción es aquella la cual produce un estado de alerta para que experimenta el ser humano para obtener un rendimiento físico y mental que le permita ser creativo y productivo.

Es decir que, el eutrés está asociado a una tarea deseada, fácil y saludable para el colaborador que está atravesando este episodio de “estrés bueno” y le permite completar la tarea asignada en el tiempo establecido.

En ese mismo capítulo Rostagno (2005) menciona que cuando se habla del término Distrés es lo que experimenta el ser humano cuando tiene una “sobrecarga” de trabajo no asimilable el cual desencadena un desequilibrio físico, psicológico, el cual termina afectando la productividad de la persona en el trabajo.

Es importante mencionar que el carácter del estrés saludable o nocivo no solo depende de la tarea asignada sino también de la interpretación del sujeto, debido a que lo que para un sujeto pueda ser una situación de estrés nocivo y para otro no, es decir, que no todas las personas reaccionan de la misma forma ante las situaciones estresantes.

2.1.3. Fases del Estrés

En el año de 1950 el doctor Hans Selye publicó su investigación más famosa llamada “Stress of life” estudio donde logró hacer una separación de muchos de los efectos físicos del estrés, en su estudio también planteo su teoría llamada “Síndrome General de Adaptación” la cual establece las fases que el ser humano atraviesa como respuesta a una serie de distintos estímulos estresores, teoría que en la actualidad aun sirve de base

para diversos estudios relacionados con el estrés, José Ayuso utilizó esta teoría en su artículo llamado Profesión docente y estrés laboral: *una aproximación a los conceptos de estrés laboral y Burnout* de la revista iberoamericana de educación explica “ Las tres fases de la reacción defensiva no específica de Selye son : alarma, resistencia y agotamiento” (Ayuso, 2018, p.12).

Sin embargo, otros autores prefieren profundizar en describir las fases del estrés para entender el contexto de cada una de estas fases que planteó Selye, (Del Hoyo, 2011) explica cada una de las fases:

- a) **“Fase de Reacción de Alarma:** ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático, teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de la glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. En este tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción de estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse”. (Del Hoyo, 2011) (pp.21-22).
- b) **“Fase de Resistencia:** aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que será más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.” (Del Hoyo, 2011) (pp.21-22).
- c) **“Fase de Agotamiento:** como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa del sistema orgánico enfrentando al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.” (Del Hoyo, 2011) (pp.21-22).

2.1.4. El estrés en el Trabajo y sus Factores Desencadenantes

Existen factores internos y externos desencadenantes de estrés laboral que se conocen como estresores, (Vizcaíno 2018) los cuales son clasificados según los autores del libro Psicología del trabajo de la siguiente manera:(pp. 27- 29).

- **“Ambiente físico de trabajo**
 - Iluminación
 - Nivel de ruido
 - Vibraciones
 - Higiene
 - Temperatura
 - Toxicidad
- **Estresores de contenido de la tarea**
 - La carga mental
 - Control sobre la tarea
 - Variedad de las tareas
 - Falta de Participación
- **Estresores de las demandas del trabajo**
 - Jornada Excesiva
 - Sobrecarga de Trabajo
 - Nuevas Tecnologías
- **Estresores del desarrollo de la carrera.**
 - Inseguridad en el trabajo.
 - Promoción y desarrollo profesional.
- **Fuentes Extra organizacionales del estrés laboral**
 - Trabajo/Familia.
 - Conflictos Familia Trabajo.
 - Parejas de doble carrera”. (pp. 27- 29).

2.1.5. Características del Estrés Laboral

Del Hoyo menciona que en general, las características del estrés pueden clasificarse en positivas las cuales están relacionadas con oportunidades, premios y experiencias de logro; y las negativas, con amenazas, exigencias y presiones.

2.1.5.1. Características Positivas

- a) Diversidad de Tareas
- b) Grado idóneo de dificultad y complejidad.
- c) Autonomía para organizar el propio trabajo.
- d) Realizar tareas con sentido, que se entienda para qué sirven.
- e) Ver que el esfuerzo da resultados, experiencia de éxito en las actividades.
- f) Feedback, información frecuente sobre los resultados que se están consiguiendo.
- g) Posibilidad de autoexpresión y de manifestar sus ideas, actitudes y preferencias.
- h) Posibilidad de autorrealización, de aprender y desarrollar los propios recursos personales y profesionales en el trabajo.
- i) Posibilidad de influir en la organización y en la política de la empresa.
- j) Recompensas tangibles y materiales.
- k) Sentirse apreciado.
- l) Flexibilidad de libranzas y permisos.
- m) Buenas relaciones interpersonales.
- n) Apoyo incondicional, sentirse parte integrante del conjunto, consideración incondicional positiva.
- o) Sensación de comunicar y compartir con los compañeros.
- p) Sintonía emocional con los compañeros.
- q) Ambiente físico confortable.

2.1.5.2. Características Negativas del Trabajo

- a) Amenazas de castigo.
- b) Cambios frecuentes en la forma de hacer las cosas.
- c) Mucha actividad.
- d) Tener que demostrar la propia valía continuamente.

- e) Tener que tomar muchas decisiones.
- f) Riesgo físico.
- g) Presión ambiental estresante.
- h) Interferencias burocráticas.
- i) Complicaciones administrativas.
- j) Sentimientos de culpabilidad.
- k) Respuesta emocional excesiva.
- l) Excesivo compromiso con el trabajo.
- m) Exigencias conflictivas por parte de otras personas.

2.1.6. El Estrés Laboral y Burnout

El síndrome Burnout es conocido también como “Estar quemado en el trabajo” definición que surgió a finales de los años 60’s debido al extraño comportamiento originado por el cansancio acumulado derivado de las jornadas de trabajo. No fue hasta el año de 1986 cuando las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson hicieron más popular ese término de estar quemado definiéndolo como un síndrome de despersonalización, desgaste emocional.

(De Rivera 2012) “Los síndromes del estrés” explica que el síndrome burnout “es el resultado final de los conflictos y las incoherencias en todas estas áreas en el que predominan el agotamiento y los estados disfóricos relacionados con la actividad laboral y con el lugar del trabajo”

2.1.7. Consecuencias Físicas Efecto del Estrés Laboral

Según la Revista UNEMI vol. 12, (Pando, 2019) indica que “El atravesar por episodios de estrés de manera frecuente y constante provoca que las personas sometidas a estos episodios tengan consecuencias físicas detalladas a continuación:

- a) Trastornos gastrointestinales: dentro de los cuales destacan ulcera, síndrome de intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas.
- b) Trastornos cardiovasculares: Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
- c) Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, disnea, sensación de opresión.

- d) Trastornos endocrinos: Hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo.
- e) Trastornos dermatológicos: dermatitis, sudoración excesiva, alopecia
- f) Trastornos musculares: Tics, calambres, rigidez, dolores musculares”

Las respuestas físicas antes expuestas se vuelven algunas condiciones físicas las cuales requieren atención médica y muchas otras el uso de medicamentos controlados durante tiempo prolongados o de por vida como comúnmente se le denomina.

2.1.8. Prevención del Estrés Laboral

Según la OMS en su revista serie No.3 El trabajo y el estrés denominada “La organización del trabajo y el estrés” (Stravroula.2004) enmarca tres formas de prevención entre las cuales figuran:

- a) Prevención primaria: reducción a través de ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, perfeccionamiento de la organización y de la gestión.
- b) Prevención secundaria: reducción a través de educación y capacitación de los trabajadores.
- c) Prevención terciaria: reducción a través de sistemas de gestión más sensibles, con mayor capacidad de respuesta y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional. (p. 15).

La salud ocupacional es un factor importante en las empresas, ya que se encarga de velar por gestionar las cargas adecuadas de trabajo en los puestos de trabajo, por lo tanto, el manejo del estrés debe formar parte de la prevención terciaria dentro de los programas de salud ocupacional.

Es importante que el empleador tenga en cuenta información clara sobre la estructura de la empresa, las competencias, y necesidades de cada puesto de trabajo.

2.2. Definición de Rendimiento Laboral

(Briceño 2017) El Rendimiento Laboral ha sido definido como “como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización”

El rendimiento laboral es una de las fortalezas que una empresa posee en virtud que permite que el colaborador ayude al logro de los objetivos de la empresa, es importante mencionar que el rendimiento laboral está íntimamente ligado a la forma en la que un colaborador se siente motivado, contento y satisfecho con su entorno laboral.

2.2.1. Dimensiones del Rendimiento Laboral

(Gabini 2018) Existen modelos genéricos de rendimiento para determinar el desarrollo de trabajos específicos es por ello que “El rendimiento laboral está conformado por tres grandes aspectos: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes”. (p.34).

El rendimiento en la tarea está íntimamente relacionado a la tarea, rendimiento al rol, competencia directa de la tarea, por lo tanto, se relaciona con el núcleo de la organización y el trabajo.

El rendimiento en el contexto está relacionado con aquellas tareas que no están relacionadas con la tarea, pero ejercen un alto impacto en la organización que van vinculadas con el trabajo con otros, iniciativa, entre otros.

Los comportamientos laborales contraproducentes se pueden definir como comportamientos antisociales que son ejecutados por los empleados en su lugar de trabajo, violan normas organizacionales significativas y amenazan la buena voluntad de una organización, sus miembros, o ambos.

2.2.2. Factores del rendimiento laboral

(Arango M, 2018) “Los factores que influyen en el rendimiento laboral se clasifican en: Factores Individuales y Factores Situacionales.

Dentro de los factores individuales se su clasifican en: físicos, entrenamiento y psicológicos.

Dentro de los factores situacionales están enfocados al trabajo laboral y empresarial.” (p.16).

Si analizamos el rendimiento laboral desde el punto de vista de productividad se refiere a resultados, sin embargo, es importante considerar también al rendimiento como un aspecto conductual en el entorno laboral, ambos puntos de vista sirven para relacionar la conducta de los colaboradores y su relación con sus resultados.

Los modelos conductuales precisan justamente que los resultados nos proporcionan el contexto del rendimiento, aclarando a los trabajadores hacia dónde debe dirigir su conducta. Por eso, al gestionar el rendimiento necesitamos tanto los resultados como las conductas, ésta es precisamente, la tendencia actual en las organizaciones a la hora de evaluar el rendimiento de sus trabajadores.

Para el estudio del rendimiento laboral existen modelos que incluyen conductas de trabajo, enmarcadas en estos grupos, tal es el caso del modelo de Murphy y Cleveland el cual incluye:

- a) Conductas orientadas a la tarea.
- b) Mantenimiento de las relaciones interpersonales
- c) Conductas generadoras de inactividad
- d) Conductas destructivas o peligrosas

2.2.3. La evaluación del rendimiento

(Gabini 2018) menciona que evaluar el rendimiento en una gestión de recursos humanos la cual se realiza principalmente sobre los colaboradores con diversos objetivos:

- a) Para la toma de decisiones de recursos humanos enfocados a la retribución del personal.
- b) Mejorar el rendimiento de los colaboradores identificando sus fortalezas y debilidades.
- c) Sirve como instrumento para comunicar normas y valores de la organización.
- d) Comprobar la validez de los recursos humanos tales como selección, formación y retribución.

2.2.4. La descripción de puestos y el rendimiento

(Werther 2015) indica que la descripción de puestos y el rendimiento laboral están íntimamente relacionados debido a que el análisis se hace sobre de los puestos y no sobre la persona que lo ocupa. Aun cuando a partir de este análisis se podría conocer la productividad del empleado actual, éste no es el objetivo. Incluso, uno de los métodos para obtener información del puesto es preguntar directamente al empleado sus funciones, pero sólo como referencia inmediata para comparar las especificaciones del puesto con lo que verdaderamente se hace, debido a que los criterios de rendimientos se establecen en relación al puesto de trabajo, puede evaluarse el rendimiento individual y de grupo.

2.3.1. Seguridad Ocupacional

Según la OIT (Ginebra 2013) y la OMS “Las empresas se interesan por los aspectos que dentro de sus instalaciones pueden afectar el desempeño de sus empleados”. Es por ello que los conceptos y definiciones referentes a seguridad ocupacional permitirán abordar el manejo, control y supervisión de la misma dentro de la organización en estudio, según la OMS se define como seguridad ocupacional al “conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas preventivas”

El propósito de la seguridad ocupacional, a través del departamento de recursos humanos se organicen brigadas que velen por crear conciencia en el individuo acerca de su responsabilidad en pro de su seguridad, e informar al resto de colaboradores de la organización acerca de cómo hacer frente a dicha responsabilidad de tal manera que existan programas que velen por la seguridad de los colaboradores.

2.3.2. Salud ocupacional

Las enfermedades ocupacionales que los colaboradores de las empresas en la actualidad presentan como consecuencia de factores internos, la razón por la cual estas enfermedades no son tomadas como parte de la seguridad ocupacional es porque regularmente se presentan con mayor lentitud, como es el caso del estrés laboral.

(Zúñiga 2004). La salud ocupacional puede ser definida como “la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.”

En armonía con la definición anterior, la salud ocupacional se puede evaluar en el aspecto emocional y físico de sus colaboradores,

Las enfermedades ocupacionales las define Zúñiga “daños a la salud que se adquieren por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.” por lo que de existir focos de riesgo o peligro es también probable que en algún momento se hayan presentado o se puedan presentar enfermedades de este tipo

2.3.3. Condiciones de trabajo

(Werther 2915) menciona que las condiciones de trabajo son todos aquellos factores que rodean a los trabajadores en la organización y que incluyen desde aspectos físicos de la organización, hasta algunos de tipo mental con repercusiones físicas como el estrés. Para que existan condiciones adecuadas de trabajo es necesario que el hombre no trabaje más allá de los límites máximos de su resistencia y en condiciones ambientales adecuadas.

2.3.4. Programa de seguridad y salud ocupacional

Según la OIT en su documento de apoyo a la formación llamado Salud y Seguridad en el trabajo, define “Un programa de seguridad y salud ocupacional permite tener una planificación adecuada de todo lo que se desea sea cubierto en estas materias, incluyendo recursos, responsables y tiempos estimados, así como metas por alcanzar”.

Un programa de seguridad y salud ocupacional se enmarca en una serie de objetivos ordenados por fechas y consecuciones, asignando tareas y responsabilidades a cada persona en concreto y estableciendo los controles precisos para comprobar el desarrollo correcto del plan.

Este plan permitirá a los miembros del Comité de seguridad y salud ocupacional de la organización, contar con una herramienta que los guíe en el trayecto correcto de las actividades que se planifiquen. El objetivo principal de un programa de seguridad y salud ocupacional tenga un punto al cual encaminar los esfuerzos del personal y la organización, es necesario establecer objetivos medibles y cuantificables.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Definición del Problema:

El estrés en el trabajo es uno de los más grandes fenómenos ya identificado por muchos autores como un “síndrome” que las personas en la actualidad padecen debido a las exigencias de sus labores diarias, tomando en cuenta factores externos como las jornadas de trabajo excesivas, cantidad de tareas que se deben realizar y muchas otras que no pueden realizar, factores internos como la falta de motivación para realizar sus tareas, ansiedad por lo que se debería realizar, entre otros padecimientos físicos, sin embargo no todos los síntomas son negativos para el rendimiento, porque también existen personas que son más productivas bajo los efectos del “estrés bueno” como es definido por varios autores y esto provoca que sea más fácil el logro de sus objetivos.

Es por ello, que es importante analizar el nivel de estrés en el trabajo y el rendimiento de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

El estrés en el trabajo es un conjunto de emociones y conductas que surgen derivado de la demanda de laboral que los colaboradores pueden llegar a experimentar, los factores estresores que causan este síndrome van relacionados a aspectos psicológicos como carga mental de trabajo, el control sobre la tarea, sobrecarga de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, incompetencia al rol, sobrecarga del rol entre otros. Sin embargo, también se manifiestan aspectos fisiológicos como enfermedades gastrointestinales, insomnio, ansiedad, tensión muscular, aumento de la frecuencia cardíaca entre otros.

Todos estos factores pueden tener manifestaciones según los niveles de importancia entre ellos: un estrés leve, moderado y severo, y dependiendo a la manifestación que el colaborador este expuesto así será su relación con el rendimiento, pues dependiendo de la capacidad para gestionarlo se verá reflejado en la ejecución de las actividades diarias,

y por ende en la satisfacción al concluir dichas actividades con éxito. Si bien es cierto existen personas que “necesitan” atravesar por episodios de estrés para ser más productivos, hay personas que simplemente no pueden manejar esa presión y sus tareas se tornan cada vez más lentas y se vuelven menos productivos; por tal motivo se pretende determinar de qué forma impacta el estrés en el rendimiento de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

- a) Unidad de Análisis: empresa de Fabricación de Productos de cuidado personal
- b) Ámbito Geográfico: municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala
- c) Periodo Histórico: primer semestre del año 2020
- d) Tamaño de Población: 1000 colaboradores
- e) Tamaño de Muestra: 50 Colaboradores

Analizar desde el punto de vista de recursos humanos ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral que poseen los colaboradores del área de producción de la empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos de cuidado personal, en la ciudad de Guatemala durante el primer semestre del año 2020?

- Analizar el nivel de estrés del trabajo y el rendimiento laboral, promoviendo la salud ocupacional a través de un programa de prevención para el manejo del estrés, para los colaboradores del departamento de producción de una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos de cuidado personal.
- Establecer el tipo de personalidad que poseen los colaboradores de producción de la empresa fabricante de productos de cuidado personal.
- Evaluar el nivel de estrés laboral de los colaboradores del departamento de producción de la empresa objeto de estudio.
- Analizar el rendimiento laboral de los colaboradores del departamento de producción de la empresa objeto de estudio.
- Desarrollar un programa de prevención de Salud y Seguridad ocupacional en relación al manejo del estrés para los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

3.5.

El trabajo profesional de graduación se basó en los métodos de investigación más comunes utilizados para este tipo de trabajos, estos son: Método Analítico, Deductivo – Inductivo.

3.5.1. Métodos

Se utilizó el método analítico porque se partió del conocimiento empírico que se tiene en relación al estrés en el trabajo y el rendimiento laboral, observándolos como fenómenos de estudio; y de allí partir para la realización del análisis de resultados.

El método deductivo- inductivo fue aplicado en este trabajo profesional de graduación partiendo de conocimientos generales sobre el estrés y el rendimiento para llegar a una conclusión particular que sirvió como aporte al departamento de recursos humanos de la empresa objeto de estudio para que puedan determinar posibles soluciones.

- Recolección, procesamiento y ordenamiento de datos por medio de la investigación bibliográfica y documental para la obtención de información.
- Entrevista semiestructurada para la recopilación de información relacionado a la empresa objeto de estudio, unidad de análisis, entorno de la empresa, entre otros.
- La técnica de la observación se utiliza para recopilar información relacionada al ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven los colaboradores del área de producción de la empresa objeto de estudio.
- Se utilizó test de autoevaluación para la clasificación de tipo de personalidad A y B (Dr. Friedman y Dr. Roseman) y nivel de estrés llamada MBI. (Dra. Cristina Mashlach).

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de este trabajo profesional de graduación, el cual tiene un enfoque desde el punto de vista de recursos humanos son los siguientes:

- Entrevista semiestructurada con el gerente de recursos humanos para conocer el entorno de la empresa, revisión de los descriptores de puesto, código de Ética para la recopilación de información documental y consultas por internet sobre la empresa objeto de estudio.
- Test de personalidad a y b servirá para determinar el tipo de personalidad de los colaboradores del área de producción de la empresa objeto de estudio, esta prueba fue diseñada por los cardiólogos Friedman y Roseman con el objetivo de determinar la relación de distintos tipos de personalidades y enfermedades cardiovasculares asociadas al estrés.
- Para determinar la presencia de estrés laboral y que los colaboradores de la empresa objeto de estudio puedan estar padeciendo, la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) según la ficha técnica fue diseñada por el Dra. Cristina Maslach y Jackson en el año 1981 esta prueba permite determinar la frecuencia e intensidad de estrés laboral que una persona puede estar padeciendo basados en una escala tipo Likert en un rango de 7 adjetivos que van desde Nunca (0) hasta Todos los días (6), en 1986 se realizó la segunda versión en castellano, que es la que actualmente se utiliza en Latinoamérica para la realización de estudios de investigación científica.
- Para determinar el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa objeto de estudio, la dirección de Recursos Humanos proporcionó, la evaluación del rendimiento laboral que realizó durante el primer semestre 2020 basados en los KPI establecidos.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan, analizan y discuten los resultados obtenidos de los niveles de estrés que los colaboradores de la empresa objeto de estudio, atravesaron durante el primer semestre del año 2,020 y como éstos niveles, de alguna forma influyeron en el rendimiento laboral, tal como lo expresa la OMS en su revista serie No.3 del año 2004 llamada “ La organización del trabajo y el estrés” donde expresa Stravroula, que la exigencia de las actividades laborales irrumpe con la capacidad de afrontar las situaciones durante los episodios de estrés, es por ello que para la obtención de dichos resultados se llevaron a cabo pruebas que permiten determinar el patrón de conducta o personalidad que los colaboradores del área de producción de la empresa dedicada a la fabricación de productos de cuidado personal poseían, así como el nivel de estrés que estuvieron atravesando durante el período establecido para realizar dichas pruebas, es importante mencionar que para medir el rendimiento de dichos colaboradores, fue necesario pedir al departamento de recursos humanos un informe del jefe inmediato sobre el rendimiento de los colaboradores que realizaron las pruebas de estrés, para poder hacer el análisis entre el rendimiento y el estrés.

Las pruebas de autoevaluación de personalidad tipo A - B y prueba de estrés (MBI) fue realizada a 50 colaboradores del área de producción, la muestra fue seleccionada de manera aleatoria por la gerencia de recursos humanos de un total de 1,000 colaboradores, debido a la situación de pandemia en el país, ya que no todos los colaboradores asistían a sus labores normales en la empresa objeto de estudio, sin embargo, únicamente se obtuvieron 43 pruebas completadas correctamente.

El informe sobre el rendimiento laboral fue proporcionado por el jefe inmediato del área de producción, obteniendo resultados por colaborador, dicho informe presentó las notas expresadas en cantidades porcentuales de acuerdo a una tabla que el departamento de recursos humanos tiene establecida, por lo cual no fue necesario hacer una evaluación de rendimiento del propuesto.

4.1. Presentación y análisis de resultados

Para la presentación y análisis de resultados se llevó a cabo por medio de la aplicación de los instrumentos de autoevaluación (ver anexo 1), así como toda la información proporcionada por el departamento de recursos humanos de la empresa objeto de estudio relacionada a la muestra establecida.

Para dicho análisis se inició de los objetivos, tanto el objetivo general, así como los específicos los cuales fueron establecidos inicio de este trabajo profesional de graduación, con el fin primordial de analizar los niveles de estrés, el tipo de patrón de conducta o personalidad y el rendimiento de los colaboradores obtenido durante el primer semestre del año 2,020.

Se realizó este análisis por separado de cada uno de estos aspectos con el fin de poder desarrollar un programa que forme parte de los manuales de prevención de salud y seguridad ocupacional que la empresa ya posee. El objetivo de este manual es aportar a la gerencia de recursos humanos de la empresa objeto de estudio una herramienta que les permita a los colaboradores manejar las situaciones de estrés que en determinada situación puedan presentar durante la ejecución de sus actividades laborales cotidianas.

Es importante mencionar que para el análisis de resultados en forma integral se inició solicitando a la gerencia de recursos humanos el resultado de la evaluación del rendimiento laboral el cual ya se encontraba implementado en la empresa objeto de estudio como parte de los instrumentos de medición de resultados, luego se realizó una prueba que permitió hacer una clasificación del tipo de patrón de conducta que los colaboradores poseen, posterior a esta prueba, se utilizó la prueba llamada MBI la cual permite determinar el nivel de estrés que los colaboradores estaban atravesando durante el primer semestre del año 2020 con estos tres insumos fue posible hacer la matriz de análisis para la obtención de dichos resultados.

Tabla 1

Formato de Evaluación Rendimiento Laboral

Empresa Fabricante de Productos de Cuidado Personal			
Midyear Performance - Equipo de Producción			
Enero a Junio 2020			
<u>NOMBRE, CARGO Y PAIS</u>		<u>EVALUACION LINE MANAGER (De 1 a 5)</u>	
1 Nombre del Empleado:	<u>TEMAS A EVALUAR</u>		<u>COMENTARIOS</u>
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 150px; margin: 0 auto; text-align: center; padding: 5px;"> FOTOGRAFIA </div>	a. Conocimiento Técnico	5	■
	b. Unidades producidas	4.5	■
	c. Mermas	4	■
	d. Índice de ganancias por mes por semestre,	3.5	■
	e. Absentismo laboral	3	■
	f. Trabajo en Equipo	5	■
	g. Objetivos Mensuales	4.5	■
	h. Cambios de Horario	4	■
	i. Turnos Trabajados	3.5	■
	j. Horas Extras	3	■
a. 5 Puntos: Contribución Excepcional b. 4.5 puntos: Contribución Valiosa c. 4 Puntos: Contribución Esperada d. 3.5 Puntos: Contribución Regular e. 3 Pts: Contribución debajo de lo Esperado f. 2.5 Pts o Menos: Contribución deficiente		Total de puntos obtenidos <u>40</u> % obtenido <u>80%</u>	EJEMPLO De 91% a 100%: Contribución Excepcional De 81% a 90%: Contribución Valiosa De 71% a 80%: Contribución Esperada De 61% a 70%: Contribución Regular De 0% a 60%: Contrib. debajo de lo Esperado

Fuente: Elaboración propia, julio 2020 basada en formato de evaluación empresa objeto de estudio.

Formato proporcionado por la empresa objeto de estudio, semáforo con escalas del 1 al 5 con aspectos evaluados por el jefe de área basados en los KPI establecidos del área de producción, del resultado en puntos obtenidos se obtiene una ponderación porcentual la cual se ubica de acuerdo a la escala que va desde contribución excepcional hasta una contribución por debajo de los esperado.

Tabla 2

Resultados de la evaluación de rendimiento laboral por colaborador

No	Colaboradores de Area Producción	% Obtenido
1	Colaborador 1	77%
2	Colaborador 2	72%
3	Colaborador 3	71%
4	Colaborador 4	67%
5	Colaborador 5	80%
6	Colaborador 6	79%
7	Colaborador 7	75%
8	Colaborador 8	68%
9	Colaborador 9	77%
10	Colaborador 10	78%
11	Colaborador 11	70%
12	Colaborador 12	71%
13	Colaborador 13	69%
14	Colaborador 14	68%
15	Colaborador 15	77%
16	Colaborador 16	77%
17	Colaborador 17	77%
18	Colaborador 18	77%
19	Colaborador 19	69%
20	Colaborador 20	70%
21	Colaborador 21	71%
22	Colaborador 22	80%
23	Colaborador 23	80%
24	Colaborador 24	73%
25	Colaborador 25	79%
26	Colaborador 26	67%
27	Colaborador 27	63%
28	Colaborador 28	60%
29	Colaborador 29	80%
30	Colaborador 30	78%
31	Colaborador 31	75%
32	Colaborador 32	71%
33	Colaborador 33	74%
34	Colaborador 34	72%
35	Colaborador 35	77%
36	Colaborador 36	78%
37	Colaborador 37	79%
38	Colaborador 38	77%
39	Colaborador 39	75%
40	Colaborador 40	76%
41	Colaborador 41	78%
42	Colaborador 42	80%
43	Colaborador 43	77%
	Promedio	74%

Fuente: Elaboración propia, basados en los resultados proporcionados por la empresa Julio 2020

El rendimiento de los colaboradores se encuentra en el rango del 71% - 80% “Contribución esperada” la cual es un rendimiento aceptable, tomando en cuenta los aspectos establecidos de acuerdo a los KPI’s los cuales miden unidades producidas, tiempos trabajados, aspectos actitudinales como el trabajo en equipo, entre otros.

Correspondientes al área de producción de la empresa fabricante de productos de cuidado personal.

Para el análisis de los niveles de estrés, luego de realizar las pruebas de tipo de personalidad A y B y la prueba de nivel e intensidad del estrés MBI, se realizó una tabla la cual permite apreciar a simple vista los niveles de estrés por colaborador.

Es importante mencionar que la prueba MBI con 22 ítems, la cual se encuentra ubicada en el anexo 1, mide 3 subescalas de estrés: Agotamiento Emocional (Tomando resultados de las preguntas de la prueba 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20).

Despersonalización (tomando resultados de las preguntas de la prueba 5,10,11,15 y 22), y Realización Personal (tomando resultados de las preguntas de la prueba 4,7,9,12,17,18,19 y 21)

Para determinar la intensidad de estrés (Alto- Medio- Bajo) se utiliza el resultado de la prueba según la escala Likert que va de 0 a 6 puntos. Es por ello que dependiendo de la frecuencia con que sean las respuestas, se obtiene un puntaje mínimo en cada subescala de 26 puntos en Agotamiento emocional, 9 puntos en despersonalización y 34 en realización personal.

A continuación, se observan las tablas de resultados conforme al tipo de personalidad que poseen los colaboradores del área de producción de la empresa objeto de estudio.

Tabla 3

Clasificación de tipo de personalidad A y nivel de estrés (Ver anexo 1)

No	Colaboradores de Área Producción	Rango de Edad	Tipo de Personalidad	Punteo	Resultado Agotamiento Emocional	Punteo2	Resultado Depersonalización	Punteo3	Resultado Realización Personal
1	Colaborador 1	26-30	A	52	Alto	0	Bajo	39	Medio
2	Colaborador 2	31-35	A	14	Bajo	2	Bajo	42	Alto
4	Colaborador 4	26-30	A	45	Alto	13	Alto	40	Alto
5	Colaborador 5	31-35	A	17	Bajo	3	Bajo	48	Alto
6	Colaborador 6	31-35	A	10	Bajo	1	Bajo	28	Bajo
7	Colaborador 7	31-35	A	14	Bajo	5	Bajo	46	Alto
8	Colaborador 8	36-40	A	13	Bajo	1	Bajo	48	Alto
9	Colaborador 9	36-40	A	8	Bajo	0	Bajo	48	Alto
10	Colaborador 10	41 o más	A	22	Medio	1	Bajo	43	Alto
11	Colaborador 11	36-40	A	32	Alto	5	Bajo	42	Alto
13	Colaborador 13	26-30	A	7	Bajo	0	Bajo	48	Alto
16	Colaborador 16	20-25	A	14	Bajo	5	Bajo	47	Alto
17	Colaborador 17	41 o más	A	9	Bajo	5	Bajo	40	Alto
18	Colaborador 18	31-35	A	10	Bajo	3	Bajo	42	Alto
19	Colaborador 19	20-25	A	12	Bajo	6	Medio	45	Alto
23	Colaborador 23	41 o más	A	14	Bajo	0	Bajo	44	Alto
24	Colaborador 24	36-40	A	11	Bajo	0	Bajo	42	Alto
25	Colaborador 25	31-35	A	12	Bajo	2	Bajo	34	Medio
26	Colaborador 26	26-30	A	13	Bajo	1	Bajo	46	Alto
27	Colaborador 27	36-40	A	24	Medio	10	Alto	34	Medio
28	Colaborador 28	41 o más	A	5	Bajo	1	Bajo	48	Alto
29	Colaborador 29	36-40	A	22	Medio	3	Bajo	45	Alto
30	Colaborador 30	31-35	A	10	Bajo	2	Medio	37	Medio
31	Colaborador 31	20-25	A	10	Bajo	0	Bajo	48	Alto
32	Colaborador 32	31-35	A	27	Alto	10	Alto	42	Alto
33	Colaborador 33	20-25	A	22	Medio	0	Bajo	37	Medio
35	Colaborador 35	41 o más	A	9	Bajo	1	Bajo	47	Alto
36	Colaborador 36	26-30	A	18	Bajo	3	Bajo	48	Alto
37	Colaborador 37	41 o más	A	30	Alto	0	Bajo	43	Alto
40	Colaborador 40	26-30	A	10	Bajo	2	Bajo	44	Alto
41	Colaborador 41	41 o más	A	15	Bajo	9	Medio	42	Alto
42	Colaborador 42	41 o más	A	39	Alto	6	Medio	38	Medio

Fuente: Elaboración propia, Julio 2020

Distribución de colaboradores por tipo de personalidad y nivel de estrés según resultados de las pruebas de patrón de conducta tipo A y B (Friedman y Roseman) y la prueba técnica MBI (Dra. Cristina Maslach), resultados de ambas pruebas analizados en forma individual en los apartados siguientes.

Tabla 4

Clasificación de tipo de personalidad B y nivel de estrés (Ver anexo 1)

No	Colaboradores de Área Producción	Rango de Edad	Tipo de Personalidad	Punteo	Resultado Agotamiento Emocional	Punteo2	Resultado Depersonalización	Punteo3	Resultado Realización Personal
3	Colaborador 3	31-35	B	12	Bajo	1	Bajo	48	Alto
12	Colaborador 12	20-25	B	11	Bajo	1	Bajo	45	Alto
14	Colaborador 14	31-35	B	20	Medio	12	Alto	28	Bajo
15	Colaborador 15	36-40	B	29	Alto	2	Bajo	46	Alto
20	Colaborador 20	36-40	B	14	Bajo	13	Alto	41	Alto
21	Colaborador 21	36-40	B	3	Bajo	7	Medio	43	Alto
22	Colaborador 22	20-25	B	2	Bajo	1	Bajo	42	Alto
34	Colaborador 34	20-25	B	2	Bajo	6	Medio	37	Medio
38	Colaborador 38	41 o más	B	7	Medio	8	Medio	45	Alto
39	Colaborador 39	26-30	B	5	Bajo	0	Bajo	48	Alto
43	Colaborador 43	26-30	B	4	Bajo	6	Medio	47	Alto

Fuente: Elaboración propia, Julio 2020

Distribución de colaboradores por tipo de personalidad y nivel de estrés según resultados de las pruebas de patrón de conducta tipo A y B (Friedman y Roseman) y la prueba técnica MBI (Dra. Cristina Maslach), resultados de ambas pruebas analizados en forma individual en los apartados siguientes.

4.1.1. Prueba de autoevaluación de personalidad tipo A y B:

El alcance de esta prueba consiste en determinar el patrón de conducta que los colaboradores pueden presentar ante las situaciones de estrés y que tan propensos pueden ser a padecer enfermedades ocasionadas por el estrés y de acuerdo a la clasificación de personalidad (tipo A y B) según la prueba indica rasgos específicos de cada personalidad.

La prueba se enfoca en 4 aspectos: Tendencia a trabajar contra reloj (La prisa), la hostilidad, terminar la tarea y la falta de planeación, la sumatoria de estos cuatro aspectos en total, permite determinar el patrón de conducta, o rasgos de personalidad que la persona posee.

Según la tabla de resultados las personas que obtengan como nota final un mínimo de 5 puntos se dice que su rasgo de personalidad es tipo A, y si tiene una nota final menor a 5 entonces su rasgo de personalidad es tipo B.

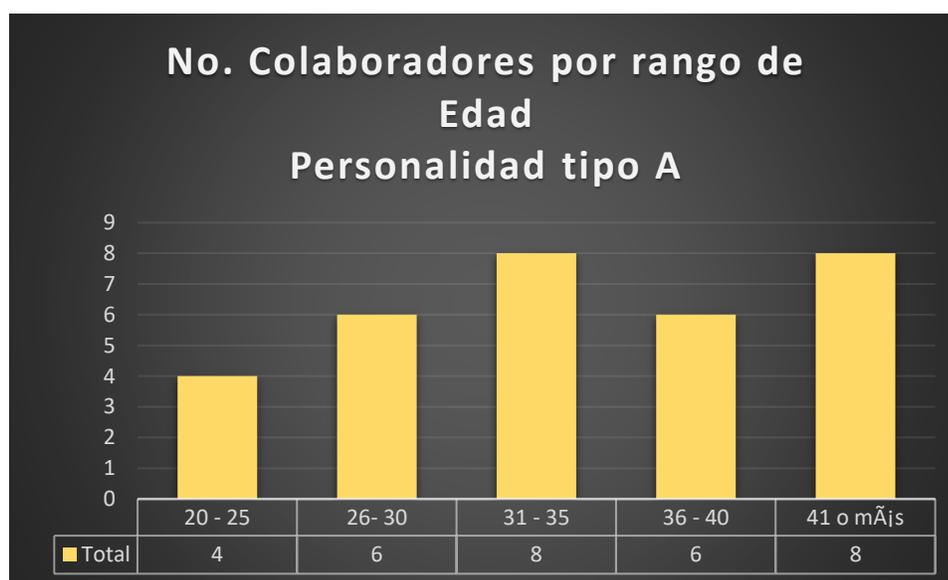
4.1.1.1 Personalidad tipo A: Las personas de Tipo A deberían relajarse y tomarse las cosas con más filosofía, pues tienen mayor peligro de padecer enfermedades coronarias, problemas psicosomáticos y estados de ansiedad. Persona obstinada en busca de la perfección.

- El trabajo es su centro vital.
- Se levanta muy temprano.
- Siempre tienen prisa o urgencia.
- Come rápidamente y no mastica bien los alimentos.
- Se involucran en muchos proyectos que tienen fechas límites.
- Le gusta comer bien salado y condimentado.
- Pueden ser negligentes con muchos aspectos menos con el trabajo.
- Llega temprano al trabajo; es impaciente.
- Se impacientan antes los obstáculos para alcanzar una meta.
- Mira permanentemente el reloj.
- Tienen a medir los logros por la cantidad.
- Se compromete en muchas actividades.

- Buscar triunfar, sobresalir. Compromiso fuerte.
- Habla fuerte y rápidamente y se come las palabras.
- Maneja a gran velocidad.
- De 43 colaboradores que realizaron la prueba de personalidad 32 el cual representa el 74% de los evaluados que poseen este tipo de personalidad mostrando los siguientes resultados:

:

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia, julio 2020

La distribución del rango de edad entre los 32 colaboradores es similar entre los colaboradores, esta gráfica permite observar las edades de las personas fueron evaluadas.

Gráfica No. 2

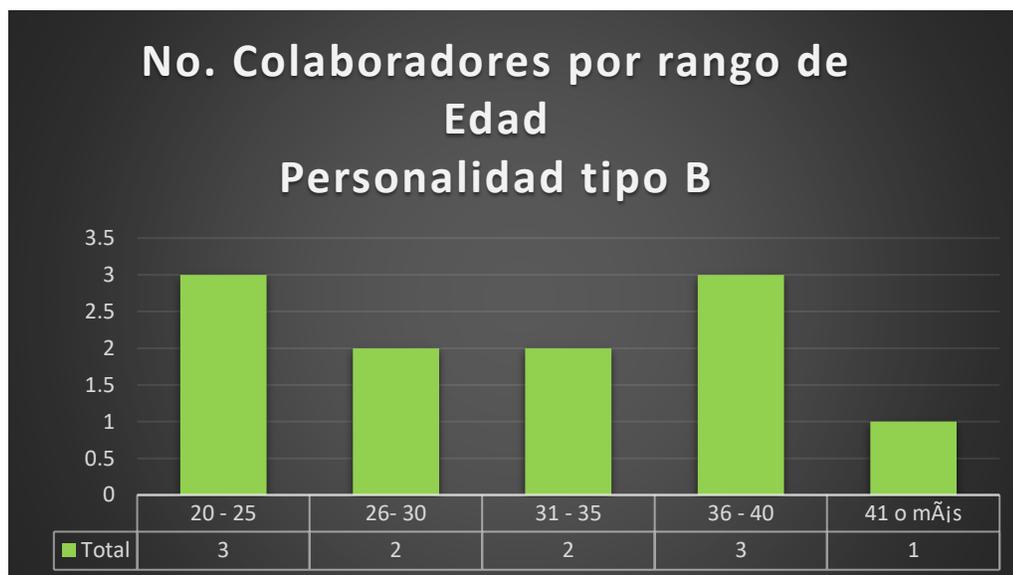
Fuente: Elaboración propia, julio 2020

El resultado final de la prueba por colaborador, muestra que la nota más baja fue de 5 puntos en total de la prueba y la nota más alta fue de 13 puntos, es por ello que su rasgo de personalidad es tipo A, tal como lo indica la ficha técnica de la prueba ubicada en el anexo 1

4.1.1.2 Personalidad tipo B: Es bastante menos vulnerable a sufrir ansiedad que otras personas, no se muestra ambicioso ni dominante, deja que las cosas sigan su cauce sin preocuparse en exceso. No quiere decir que nunca se muestre nervioso o angustiado si la situación le desborda, pero en general tiene un temperamento templado. Las personas de Tipo B son informales, seguros de sí mismos, relajados y agradables. Son tan motivados como las personas Tipo A. Son pacientes y realizan sus tareas en una forma eficiente y tranquila. Saben escuchar, transmiten menos señales de ansiedad y les afecta menos el estrés ya que no son competitivos ni tienen la urgencia inflexible del tiempo.

- Le encanta dormir hasta tarde.
- Come pausadamente.
- Se toma su tiempo, no se afana, no se preocupa.
- Tiene una actividad muy regular y tranquila.
- No le interesa mucho competir.
- Tiene una existencia apacible.
- Habla pausadamente.
- Maneja despacio.
- Lee o escucha música en el trayecto.
- Se acuesta tarde, disfruta de la noche.
- Espera; no se impacta demasiado por lo que ocurre a su alrededor.

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia, Julio 2020

De los 43 colaboradores que completaron la prueba 11 poseen rasgo de personalidad tipo B. La distribución del rango de edad entre los colaboradores es similar, esta gráfica permite observar las edades de las personas que fueron evaluadas.

Gráfica No. 4

Fuente: Elaboración propia, Julio 2020.

El resultado final de la prueba por colaborador, muestra la nota más baja es de 2 puntos en total de la prueba y la nota más alta fue de 4 puntos, es por ello que su rasgo de personalidad es tipo B. tal como lo indica la ficha técnica de la prueba ubicada en el anexo 1.

4.1.2 Prueba de estrés (MBI):

Esta prueba de estrés conocida como cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes externos e internos, su función es medir el desgaste profesional.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems Puntuación máxima 48.

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor.

Tabla 5

Niveles de estrés y las escalas de Burnout

Áreas de Evaluación	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Fuente: Elaboración propia, mayo 2020, basado en la prueba MBI

De acuerdo con la tabla de medición de los niveles de estrés y las escalas que presenta la prueba MBI los niveles de estrés en los colaboradores son clasificados en bajo, medio y alto relacionándolo a las escalas, las cuales fueron analizadas de manera aislada cada una.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia, julio 2020.

De los 32 colaboradores que poseen tipo de personalidad A, que realizaron la prueba de estrés MBI, en el área de cansancio emocional 22 se encuentran en un nivel bajo de acuerdo a la tabla de valoración de la prueba y 6 colaboradores se encuentran en un nivel alto de cansancio emocional, según el resultado de las respuestas de las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20) ver anexo 1 el detalle de cada enunciado de la prueba.

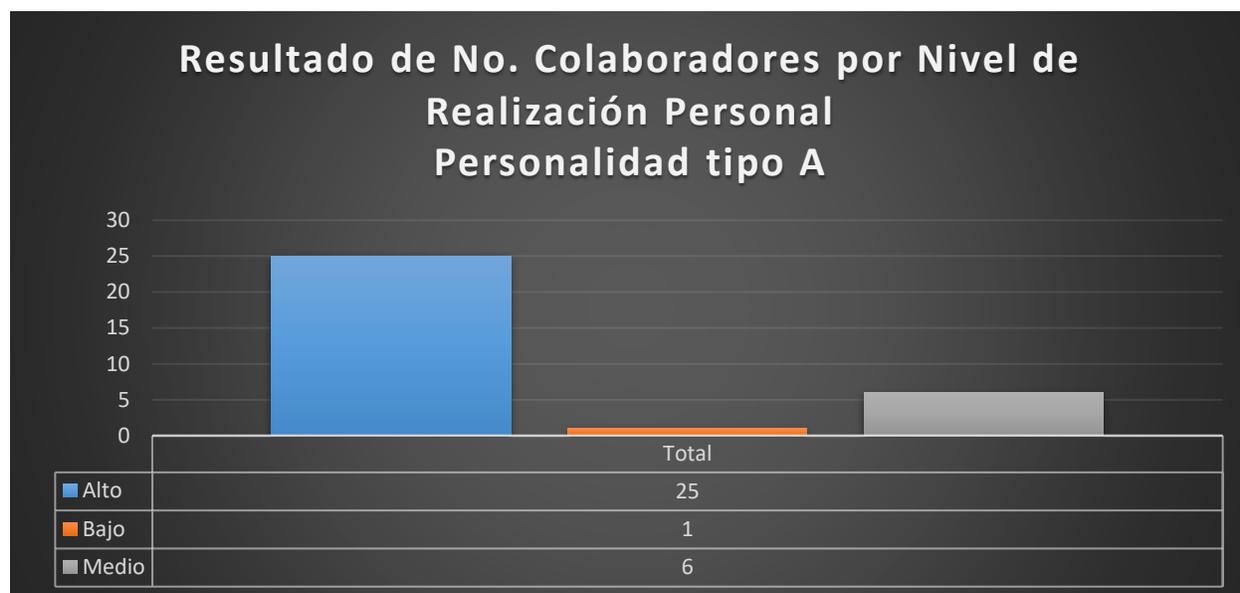
Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia, julio 2020.

De acuerdo a la tabla de valoración de la prueba, del total de colaboradores que poseen personalidad tipo A, los resultados de la prueba en el área de despersonalización 25 colaboradores presentan un nivel bajo de estrés en dicha área, mientras que 3 personas poseen un grado alto de despersonalización, según el resultado de las respuestas de las preguntas (5,10,11,15 y 22) ver anexo 1 el detalle de cada enunciado de la prueba.

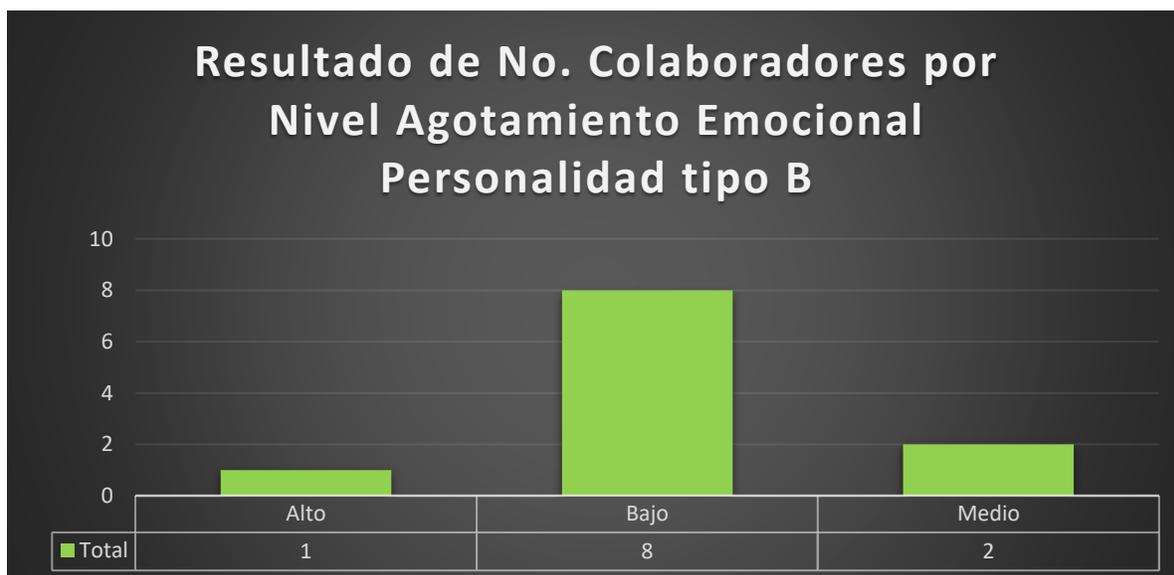
Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia, julio 2020.

El resultado de la prueba en esta área de la realización personal, es importante mencionar que del total de colaboradores personalidad tipo A, 25 se encuentran en un punto de satisfacción personal en relación a su trabajo, mientras que un colaborador no lo está. según el resultado de las respuestas de las preguntas (4,7,9,12,17,18,19, y 21) ver anexo 1 el detalle de cada enunciado de la prueba.

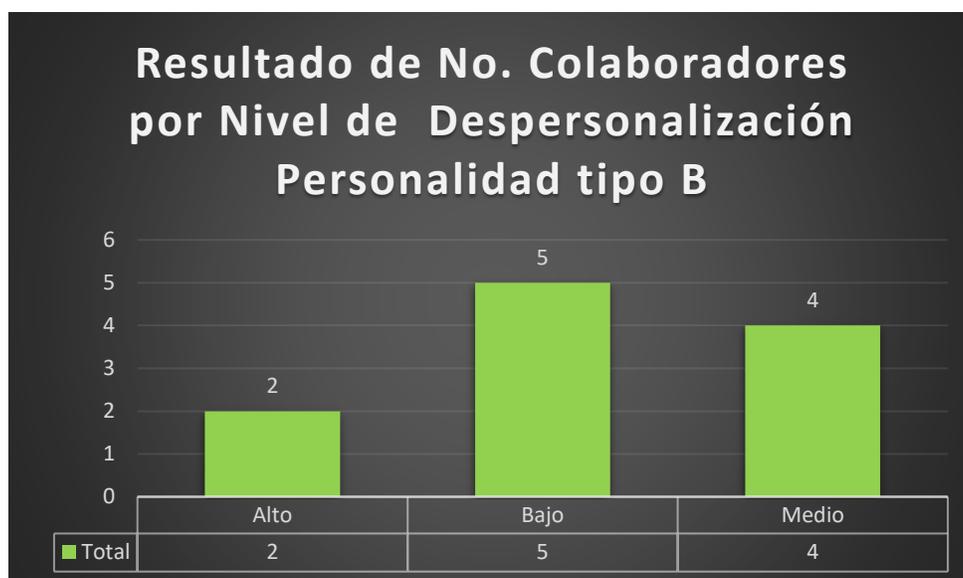
Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia, julio 2020

De los 11 colaboradores que poseen tipo de personalidad B, que realizaron la prueba de estrés MBI, en el área de cansancio emocional 8 se encuentran en un nivel bajo de acuerdo a la tabla de valoración de la prueba y 1 colaboradores se encuentran en un nivel alto de cansancio emocional. según el resultado de las respuestas de las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20) ver anexo 1 el detalle de cada enunciado de la prueba.

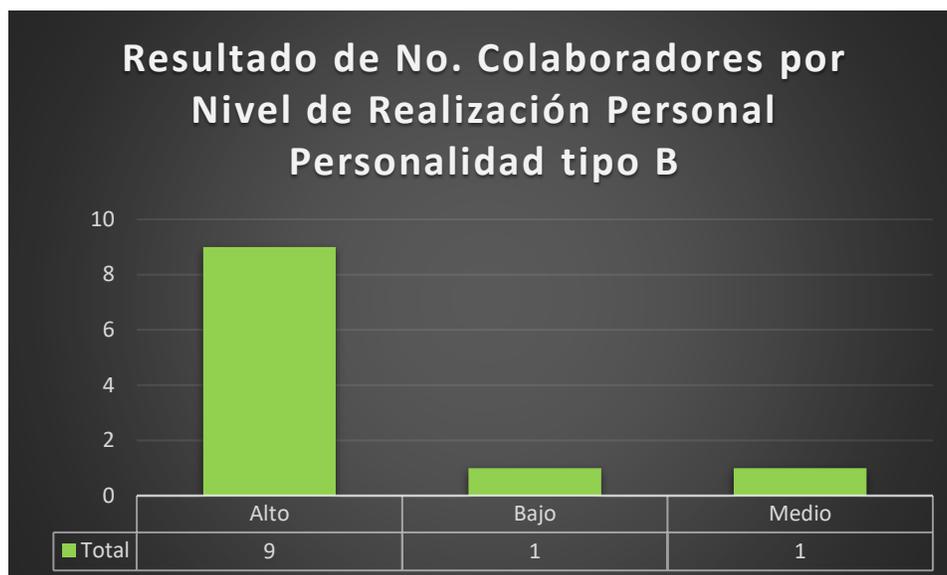
Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración propia, julio 2020

De acuerdo a la tabla de valoración de la prueba, del total de colaboradores que poseen personalidad tipo B, los resultados de la prueba en el área de despersonalización 5 colaboradores presentan un nivel bajo de estrés en dicha área, mientras que 2 personas poseen un grado alto de despersonalización. según el resultado de las respuestas de las preguntas (5,10,11,15 y 22) ver anexo 1 el detalle de cada enunciado de la prueba.

Gráfica No. 10



Fuente: Elaboración propia, julio 2020

El resultado de la prueba en esta área de la realización personal, es importante mencionar que del total de colaboradores personalidad tipo B, 9 se encuentran en un punto de satisfacción personal en relación a su trabajo, mientras que un colaborador no lo está. según el resultado de las respuestas de las preguntas (4,7,9,12,17,18,19 y 21) ver anexo 1 el detalle de cada enunciado de la prueba.

4.2. Discusión de resultados

El estrés laboral es el resultado de todas aquellas actividades que exigen una demanda física, mental y emocional las cuales son remuneradas de forma económica a los colaboradores, sin embargo cuando los factores emocionales y económicos presentan un desequilibrio entonces inicia un “desgaste” el cual provoca episodios de estrés negativo el cual repercute en síntomas físicos los cuales no son saludables para ningún colaborador, tal como lo expresa Fernández en su artículo publicado en el año 2010 llamado *“Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral”* indica que “el estrés es la tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicósomáticas”.

El estrés laboral entonces aparece cuando la presión se vuelve excesiva, o la carga de trabajo se vuelve difícil de controlar, y es en este punto es donde debe tomarse en cuenta las reacciones que el estrés pueda provocar en los colaboradores ya que si no se maneja de forma adecuada puede resultar perjudicial para la salud e impactar fuertemente a la organización.

(De Rivera 2012) El autor explica sobre los síndromes del estrés, que el síndrome burnout “es el resultado final de los conflictos y las incoherencias en todas estas áreas en el que predominan el agotamiento y los estados disfóricos relacionados con la actividad laboral y con el lugar del trabajo” es por ello que, para este trabajo de graduación se analizó los niveles de estrés que poseen los colaboradores del área de producción de la empresa objeto de estudio, a pesar que este síndrome según el autor lo llegan a padecer personas que se encuentran en constante relación con otras personas o que su trabajo depende de la atención al cliente, llegando a sentirse agotados o “quemados” por el desgaste emocional y físico y con un alto nivel de despersonalización, no excluye a personas que trabajan en áreas de producción, pues también pueden estar atravesando este síndrome o cualquier otro relacionado al estrés, es por ello que al buscar los instrumentos de evaluación que se utilizaron, se determinó que estas pruebas psicológicas de uso académico, pueden aplicarse como autoevaluaciones con el fin de determinar el nivel de estrés y en qué subescala de esta prueba se encuentra el autoevaluado, enfocado al síndrome de burnout en el trabajo, la ficha técnica de esta prueba según la Dra. Cristina Maslach en el año 1981, la prueba MBI (Maslach Burnout Inventory) puede ser aplicada a cualquier persona en cualquier área de trabajo adaptándola al entorno laboral que se desee analizar (ver anexo 1).

Para efectividad del análisis de los resultados de la prueba del MBI, fue necesario clasificar la muestra de los 43 colaboradores del departamento de producción utilizando una prueba de autoevaluación de patrón de conducta tipo A y B, dicha prueba fue diseñada por dos cardiólogos Friedman y Roseman en el año de 1959, ambos dedicados al estudio de pacientes con enfermedades coronarias provocadas por el mal manejo de las situaciones del estrés, con el fin de dar el conocer la tendencia que poseen los autoevaluados a trabajar contra reloj, el nivel de agresividad y hostilidad que las

personas con el tipo de conducta A o B puede tener, así como también la capacidad de realizar dos o tres tareas al mismo tiempo y la forma en que alcanzan las metas y por consiguiente llegar a padecer o no enfermedades provocadas por el estrés dependiendo de los resultados tal como lo explica la ficha de resultados detallados en la prueba, según el anexo 1 .

Durante el desarrollo de la recopilación de información para el trabajo profesional de graduación en la empresa objeto de estudio y los resultados de la evaluación del rendimiento laboral los colaboradores basados en las escalas de medición establecidas por la gerencia de recursos humanos en conjunto con el jefe del área de producción muestran un rendimiento laboral en promedio es del 74% durante el primer semestre del año 2020 , este promedio se encuentra dentro de los rangos del 71% al 80% según la ficha de evaluación, denominados como “Contribución esperada” los cuales son los aceptables para una evaluación normal y que están equilibrados con la carga de trabajo, los descriptores de puesto y los KPI’s establecidos por la empresa objeto de estudio, esto quiere decir que no existe una carga excesiva de trabajo y se están cumpliendo las metas esperadas por cada colaborador.

Los resultados de las pruebas de conducta y/o personalidad y de estrés, muestra que el 74% de los colaboradores poseen tipo de personalidad A, este tipo de patrón de conducta y/o personalidad esta sesgado hacia la tendencia de ser personas negligentes con su alimentación, a vivir de prisa y a sufrir episodios de ansiedad, su prioridad es el trabajo, y la paciencia no es su mejor virtud, según los resultados de la autoevaluación de los colaboradores del área de producción, tienden a padecer enfermedades relacionadas con el estrés, tales como trastornos gastrointestinales, dentro estos se encuentra el síndrome del colon irritable, colitis, entre otros, los trastornos cardiovasculares y enfermedades coronarias no son la excepción puesto que su mismo estado de alerta los mantiene en constante presión, ansiedad, y por ende están propensos a padecerlas, los trastornos dermatológicos, cómo la alopecia, dermatitis o sudoración excesiva, también pueden estar presentes, entre otras enfermedades, todo lo antes expuesto es producto de la forma en que manejan dichas situaciones tal como lo expresa la prueba antes descrita en los apartados anteriores, diseñada por los

doctores Roseman y Friedman, mientras que el 26% restante tiene el rasgo de conducta y/o personalidad tipo B, el cual según los resultados de la prueba, las personas con este patrón o rasgo no es que no posean estrés o que no atraviesen situaciones de estrés, sin embargo tienen tendencia a manejar de mejor manera dichas situaciones lo que les permite, a no sufrir ansiedad y suelen experimentar el Eustres, que es el tipo de estrés que mantiene a las personas en estado de alerta pero son más creativos y productivos.

Al analizar los resultados de la prueba MBI, los niveles de estrés, que poseen los colaboradores del área de producción, que tienen patrón de conducta y/o personalidad tipo A no mostraron índices altos de estrés o síndrome de Burnout, que es lo que la prueba mide en forma integral, sin embargo la prueba también recomienda que se deben analizar las subescalas por separado, tales como el cansancio emocional, despersonalización y realización personal, pues estas tres sub escalas deben mantener un balance aceptable, se dice que se mantiene un nivel bajo de estrés cuando el cansancio y la despersonalización se encuentran bajos y su realización personal es alta, sin embargo cuando la tendencia de los resultados entre el cansancio y la despersonalización suben según la escala establecida en la prueba y la realización personal es baja, se dice que las personas poseen el síndrome de burnout, resultado de la matriz de medición entre estas sub escalas de los colaboradores del área de producción existen casos aislados los cuales es importante prestar atención para evitar que lleguen al punto de sentirse “quemado” por el desgaste emocional y / despersonalización.

CONCLUSIONES

1. El 74% de los resultados representados por 32 colaboradores que completaron la prueba de patrón de conducta poseen el tipo A, el cual indica según los resultados de la prueba que las personas que tienen este rasgo en su personalidad están dentro del grupo que pueden llegar a padecer frecuentes episodios de distrés, estrés conocido por tener impactos negativos en la salud, es importante mencionar que aunque el resultado de la prueba de estrés MBI, no muestra que estos colaboradores presenten el síndrome de burnout, se sienten cómodos con su trabajo y su rendimiento laboral se encuentra dentro de los rangos esperados con un promedio del 74% el cual según la tabla de evaluación esta entre el 71% y 80% llamado "Contribución Esperada", es por ello que cumple con los objetivos trazados de hacer el análisis, del tipo de personalidad, nivel de estrés y su rendimiento laboral.

2. El 26% de los resultados representados por 11 colaboradores que realizaron las pruebas mostraron tener un patrón de conducta tipo B esto les permite tener una ventaja sobre los de personalidad tipo A debido a que son personas que manejan de una mejor manera las situaciones de estrés, esto no significa que no atraviesen situaciones de estrés, sin embargo, tienden a tener episodios de Eutrés que les permite realizar sus tareas de una mejor manera canalizando adecuadamente el estrés, es por ello que cumple con los objetivos trazados de hacer el análisis, del tipo de personalidad, nivel de estrés y su rendimiento laboral.

3. El estrés laboral es catalogado como parte de los riesgos laborales, sin embargo, para la empresa objeto de estudio, este riesgo no figura dentro de su manual de salud y seguridad ocupacional, sin embargo, derivado de los resultados obtenidos es notable que los riesgos asociados con el estrés laboral no están presentes en sus colaboradores sin embargo si no se les presta la atención adecuada pueden llegar a sentirse "quemados" padeciendo el síndrome de burnout, el cual se verá reflejado en apatía, abandono personal, ansiedad, irritabilidad, ausentismo por enfermedad resultado del estrés manifestándose en síntomas psicósomáticos o físicos, como fatiga, dolores de cabeza, resfriados frecuentes entre otros.

RECOMENDACIONES

1. Es importante priorizar la salud física y emocional ante situaciones que conlleven a la pérdida de bienestar laboral, las jefaturas en varias ocasiones son los primeros en darse cuenta y también son una importante fuente de apoyo al momento de sensibilizar los malestares que presentan colaboradores en el trabajo, es por ello que se recomienda que éstos deban dar las pautas para ayudarlos y así proporcionar un ambiente laboral sano para la empresa objeto de estudio.
2. Se recomienda a la administración de Recursos Humanos hacer conciencia a los colaboradores derivado de sus resultados para que estén enterados de la tendencia que actualmente tienen en relación al estrés laboral y así también hacer una campaña de información que permita a todos en la organización tanto a jefes como colaboradores de la importancia de mantener el balance entre el la realización personal y la carga de trabajo para evitar el riesgo laboral de padecer el síndrome de burnout.
3. Se recomienda a la empresa objeto de estudio implementar el programa de manejo de las situaciones de estrés, dentro del manual de salud y seguridad ocupacional existente, iniciando el programa con aquellas personas que sus resultados fueron relevantes derivado de este estudio, es importante mencionar que el programa no solamente puede ser aplicado al departamento de producción si no que está diseñado para que pueda ser utilizado en cualquier área o departamento, ya que es una herramienta ideal para la administración de Recursos Humanos.

BIBLIOGRAFÍA

Arango M (2018), tesis licenciatura en psicología industrial titulado “*Estrés y Rendimiento Laboral (Estudio realizado a madres trabajadoras de fábrica Cantel, municipio de Cantel Quetzaltenango)*” en la universidad Rafael Landívar

Blancut M. (2018) El desarrollo local complementario: “*Un manual para la teoría en acción*”. La Paz, Bolivia. Eumed.net

Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 Código de Comercio de Guatemala, Edición 2015. Guatemala.

Chiavenato, I. (2007), Gestión del talento Humano. Evaluación del Desempeño México: McGraw-Hill.

De Rivera Luis, (2012), Los Síndromes del Estrés. Madrid. Editorial Síntesis

Del Hoyo M. (2011) Estrés Laboral. Documento Divulgativo: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. I.N.S.H.T Ediciones.

Dunia D. (2013). Depto. de Economía y Organización de Empresas: Economía y Empresa. Barcelona. Editorial UB.

Houtman I. (2008) Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Serie No.6 Protección para la salud Organización Mundial de la Salud.

Gabini S.(2018) Potenciales Predictores del rendimiento laboral. Una exploración Empírica. Buenos Aires. UAI Editorial.

Gil E. (2016), expresó en su tesis de licenciatura de psicología clínica titulada “El estrés laboral en colaboradores administrativos según género de una empresa procesadora de aves” de la universidad Mariano Gálvez

Gonzales M (2014), tesis de licenciatura en psicología industrial titulado “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)” de la universidad Rafael Landívar.

Guillen C. (2000) Estrés Laboral. Madrid

Marco F. (2016). Ciencias Sociales y Administración: Gestión y Administración en las organizaciones. Buenos Aires. Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Palomino T. (2014). ¿Es el trabajador un recurso humano?: La empresa. Lima, Perú. E&N Impresiones.

Palomo M. (2011). Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo. Madrid. Alfaomega Edicion.

Pando, M. (2019) Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruano. Vol. 12 Ed 29 pp.01-08. Revista Ciencia UNEMI.

Reyes M (2012), tesis de maestría en recursos humanos titulado “Síndrome de Bornout y su incidencia en el desempeño actitudinal de los docentes de instituciones educativas de nivel diversificado del municipio de Barillas” en la universidad de San Carlos de Guatemala.

Rostagno H. (2005) El ABC del Estrés Laboral: 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés. Córdoba, Argentina, El Emporio Ediciones.

Raquel Franco (2014) Salud y Seguridad en el trabajo, OIT Buenos Aires Argentina, Material de apoyo a la formación.

Stravroula L. (2004) La organización del trabajo y el estrés: Estrategias de solución de problemas. Serie No.3 Protección para la salud Organización Mundial de la Salud.

Werther William B., Davis Keith, Guzmán Brito, Martha Patricia. (2015). Administración de Recursos Humanos (7ma Ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.

E-GRAFÍA

Workmeter (2013). Modelos de Evaluación del rendimiento laboral. Extraído de <https://es.workmeter.com/blog/bid/315091/Modelos-de-evaluaci-n-del-rendimiento-laboral> (Visita por última vez el 20/10/2019).

Zuñiga Castañeda, G. (2004). Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia. (en línea). Colombia. Disponible en: <http://www.gestipolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhhconbassalo.htm>

ANEXOS

1. Programa de salud y seguridad ocupacional

“ Manejo de Situaciones de Estrés laboral”

Avila, Velilyn
[Company address]

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Existen factores organizacionales que contribuyen al estrés de un colaborador que puede representar un riesgo para éste, dentro de los cuales están íntimamente ligados al rendimiento laboral, tales como que las personas pueden estar sometidos a realizar trabajos con grandes dificultades, de creatividad restringida, o que exista un mal liderazgo, factores como la ausencia de incentivos, función de las tareas, el entorno y clima laboral, entre otros.

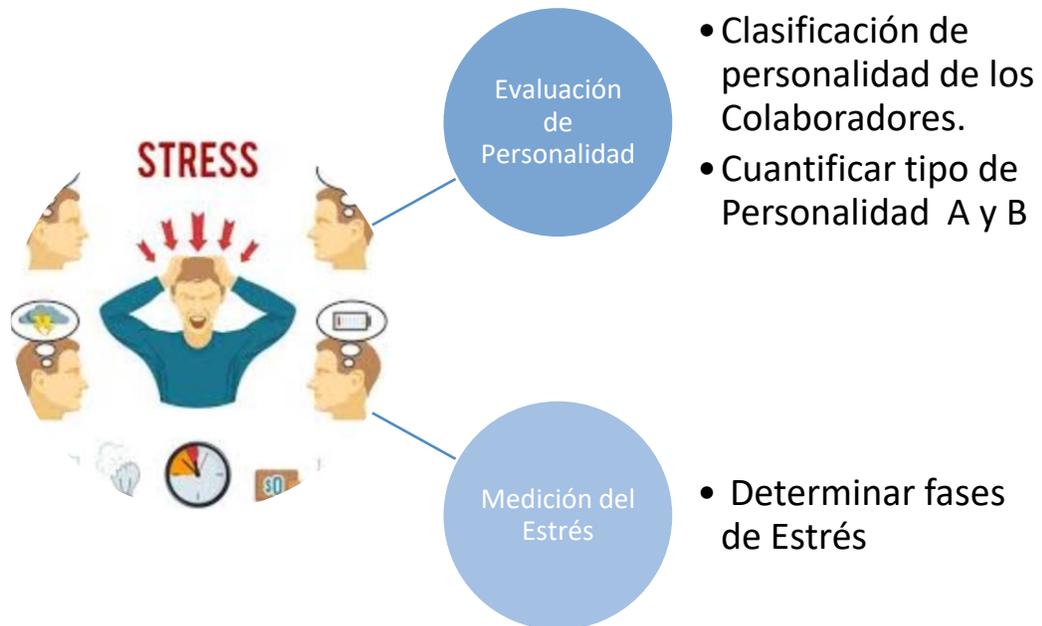
Sin embargo, no todas las personas reaccionan de la misma forma ante las situaciones de estrés, ya que existen rasgos individuales basados en un perfil psicológico, sexo, edad, cultura a la cual el ser humano pertenece. Por lo que es importante saber qué tipo de personalidad o patrón de conducta poseen los colaboradores de la empresa objeto de estudio, ya que el umbral del estrés tiene a variar entre un individuo y otro, para ello la prueba de personalidad diseñada por los doctores cardiólogos Friedman y Roseman(1959) , aunque no tiene ninguna connotación psicológica, permite determinar que personas manejan de mejor forma las situaciones de estrés clasificándolos en dos grupos de personalidad A y B.

Con el Test de MBI (Maslach Burnout Inventory) adecuado al tipo de empresa se obtiene el grado de estrés que los colaboradores poseen, para identificar la fase agotamiento y resistencia donde se encuentran y el resultado de esta prueba permite brindar recomendaciones básicas para manejar las situaciones de estrés

Con la prueba de personalidad y el test MBI son los primeros instrumentos utilizados para la recopilación de información para el análisis de las variables con los resultados de estos.

Es importante tener a la vista los descriptores de puesto de los colaboradores del departamento de producción y los resultados de las evaluaciones de desempeño, así como también los KPI sobre los cuales los colaboradores son medidos

1. Etapa de medición inicial



2. Etapa de Análisis de Datos

Análisis de Información

- Colaboradores con Personalidad tipo A, Nivel de estrés (Fase según MBI).
- Colaboradores con Personalidad tipo B, Nivel de estrés (Fase según MBI).

Resultados de la evaluación del Rendimiento Laboral.

- Ponderación de la Evaluación de Rendimiento Semestral.
 - Matriz de Clasificación de Personalidad, Nivel de estrés y resultados de la evaluación.
-

3. Análisis de Resultados

Resultados	Planes de Acción	Informe Final
<ul style="list-style-type: none">• Matriz de Resultados	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de Situaciones de estrés• Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none">• Informe final a gerencia de RRH

4. Instrumentos de Evaluación

1. Cuestionario Burnout

CUESTIONARIO BURNOUT

Este test permite determinar si Ud. está atravesando por un episodio de stress y pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre, la función principal es medir el desgaste profesional.

Nombre: _____ Edad: _____

Departamento al que Pertenece: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Marque con una "X" en el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados, es importante mencionar que sus respuestas son valiosas y se tomaran de forma anónima.

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

No.	Pregunta	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas.							
5	Creo que estoy tratando a algunos colegas/as como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con mis colegas me representa un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis atribuciones.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis colegas.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que yo trabajo demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colegas.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis colegas.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22	Creo que mis colegas me culpan de algunos de sus problemas.							

Prueba de estrés (MBI):

Esta prueba de estrés conocida como cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes externos e internos, su función es medir el desgaste profesional.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems Puntuación máxima 48.

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor.

Áreas de Evaluación	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

2. Prueba de Personalidad

AUTOEVALUACIÓN DE LA PERSONALIDAD TIPO A –TIPO B

Nombre: _____ Edad: _____

Área de Trabajo: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Marque con una "x" la respuesta que más se acomode a su situación:

A= Casi siempre

B= Muchas veces

C= Rara vez

D= Nunca

No.	Pregunta	A	B	C	D
1	No me gusta esperar a que otras personas terminen su trabajo para que yo pueda proseguir con el mío.				
2	Odio tener que esperar formado en una fila.				
3	La gente me dice que me suelo irritar con demasiada facilidad.				
4	Siempre que puedo trato de hacer que mis actividades sean competitivas.				
5	Suelo emprender el trabajo que debo hacer antes de saber bien qué procedimiento utilizaré para realizarlo.				
6	Incluso cuando salgo de vacaciones suelo llevar algo de trabajo conmigo.				
7	Cuando me equivoco suele ser porque comencé a hacer el trabajo antes de terminar los planes para desarrollarlo.				
8	Me siento culpable cuando dejo de trabajar para tomar un tiempo de descanso.				
9	La gente me dice que tengo mal carácter cuando estoy en situaciones competitivas.				
10	Suelo enfadarme mucho cuando estoy bajo enorme presión en el trabajo.				
11	Siempre que puedo trato de desarrollar dos o más tareas al mismo tiempo.				
12	Suelo trabajar contra reloj.				
13	No tengo paciencia para las demoras.				
14	A menudo me apresuro sin que haya necesidad.				

Califique las respuestas con base en las siguientes claves: La sensación intensa de que el tiempo apremia indica una tendencia a trabajar contra reloj, aun cuando no existan razones para hacerlo. La persona siente necesidad de apresurarse tan solo por hacerlo, con una tendencia que ha sido llamada, atinadamente, "la enfermedad de la prisa". Las preguntas 1, 2, 8, 12, 13 y 14 miden la sensación de que el tiempo apremia. Todas las respuestas A ó B a estas seis preguntas valen 1 punto. Calificación: _____

La agresividad y la hostilidad indebidas se manifiestan en la persona que es demasiado competitiva y que no puede hacer nada tan sólo por diversión. Es fácil que el comportamiento agresivo incorrecto se convierta en expresiones frecuentes de hostilidad, las cuales por lo general se presentan a la mayor provocación o ante la frustración. Las preguntas 3, 4, 9 y 10 miden la competitividad y la hostilidad. Todas las respuestas A y B valen un punto. Calificación: _____

El comportamiento polifásico se refiere a la tendencia de emprender dos o más tareas al mismo tiempo, en momentos inadecuados. El resultado por lo general es que se desperdicie tiempo, porque es imposible terminar las tareas. Las preguntas 6 y 11 miden este comportamiento. Todas las respuestas A y B valen 1 punto. Calificación: _____

El dirigirse a la meta de manera directa sin una planeación adecuada, se refiere a la tendencia del individuo a comenzar a realizar el trabajo sin saber bien a bien qué hacer para obtener el resultado deseado. Por lo general esto resulta en un trabajo incompleto o en uno con muchos errores, lo que, a su vez, lleva a que se desperdicie tiempo, energía y dinero. Las preguntas 5 y 7 miden la falta de planeación. Todas las respuestas A y B valen 1 punto. Calificación: _____

CALIFICACIÓN TOTAL: _____

Si tiene 5 o más de calificación final, usted posee algunos componentes de la personalidad tipo A.

Tipos de Personalidad

Tipo A: Las personas de Tipo A deberían relajarse y tomarse las cosas con más filosofía, pues tienen mayor peligro de padecer enfermedades coronarias, problemas psicósomáticos y estados de ansiedad. Persona obstinada en busca de la perfección.

El trabajo es su centro vital. - Se levanta muy temprano. - Siempre tienen prisa o urgencia. - Come rápidamente y no mastica bien los alimentos. - Se involucran en muchos proyectos que tienen fechas límites. - Le gusta comer bien salado y condimentado. - Pueden ser negligentes con muchos aspectos menos con el trabajo - Llega temprano al trabajo; es impaciente. - Se impacientan antes los obstáculos para alcanzar una meta. - Mira permanentemente el reloj. - Tienden a medir los logros por la cantidad. - Se compromete en muchas actividades. - Buscar triunfar, sobresalir. Compromiso fuerte. - Habla fuerte y rápidamente y se come las palabras. - Maneja a gran velocidad.

Tipo B: Es bastante menos vulnerable a sufrir ansiedad que otras personas, no se muestra ambicioso ni dominante, deja que las cosas sigan su cauce sin preocuparse en exceso. No quiere decir que nunca se muestre nervioso o angustiado si la situación le desborda, pero en general tiene un temperamento templado. Las personas de Tipo B son informales, seguros de sí mismos, relajados y agradables. Son tan motivados como las personas Tipo A. Son pacientes y realizan sus tareas en una forma eficiente y tranquila.

Saben escuchar, transmiten menos señales de ansiedad y les afecta menos el estrés ya que no son competitivos ni tienen la urgencia inflexible del tiempo.

Le encanta dormir hasta tarde. - Come pausadamente. - Se toma su tiempo, no se afana, no se preocupa. - Tiene una actividad muy regular y tranquila. - No le interesa mucho competir. - Tiene una existencia apacible. - Habla pausadamente. - Maneja despacio. Lee o escucha música en el trayecto. - Se acuesta tarde, disfruta de la noche. - Espera; no se impacta demasiado por lo que ocurre a su alrededor.

METODOLOGÍA:

Se les administra a los trabajadores un cuestionario de Burnout MBI, y una prueba de patrón de conducta tipo A y B.

Aquellos trabajadores a los que se considere que pueden beneficiarse del programa, se les invitará a participar y a incorporarse al programa de estrés laboral si voluntariamente así lo deciden.

El programa tendrá un formato grupal. Se establecerán grupos de 8 a 10 trabajadores, y se realizarán 6 sesiones que tendrán una duración de 2 horas. El grupo será conducido por un coordinador, con una metodología vivencial y combinada: por un lado, participativa y por otro, directiva, estableciendo una relación terapéutica que es asimétrica e igualitaria. Es asimétrica porque uno es el que pide ayuda y otro el que la ofrece, y uno el que a partir de unos conocimientos teóricos y técnicos aplica una determinada metodología para dispensar la ayuda solicitada y otro el que acepta esta metodología que desconoce y deposita su confianza en ella. Es igualitaria porque el trato igualitario de persona a persona, de tal manera que las opiniones, juicios, criterios, etc., de cada uno de los dos protagonistas son evaluados con el mismo respeto y atención.

El grupo le ofrece un tiempo y espacio donde pueden reflexionar y ventilar los conflictos, y donde es posible reproducir situaciones con otras alternativas para la solución de problemas. En el grupo no se pretende alcanzar soluciones utópicas sino más bien generar un clima de confianza, de apertura y de sincera comunicación, es decir, una comunicación empática y mutuamente comprensiva donde pueda admitirse un cambio de actitud estable.

Se desarrollarán técnicas de relajación, de reestructuración cognitiva y de resolución de problemas. Antes de la incorporación a la primera sesión de grupo se llevará a cabo una entrevista individual con cada trabajador que se vaya a incorporar al programa, en la que se contextualizará el programa dentro de las actividades del Servicio de Prevención, se les explicarían los objetivos del programa y se presentarán los contenidos y la metodología (duración del programa, frecuencia y duración de las sesiones y las exigencias del programa: puntualidad, confidencialidad,)

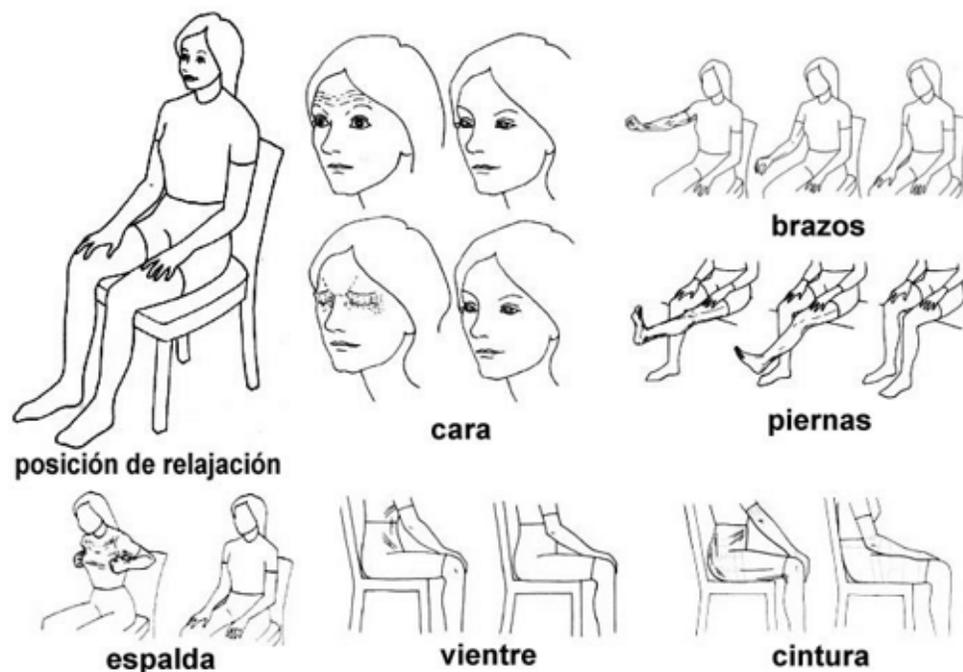
También se les informará sobre el resultado de los sus cuestionarios y se les preguntará sobre las expectativas sobre el programa, para ajustarlas a una base real. La primera sesión de grupo estará dedicada proporcionar información y a reflexionar sobre el estrés laboral: concepto, modelos, consecuencias y prevención.

En la última sesión se reflexionará sobre cómo cada uno de los miembros del grupo valora y analiza la experiencia grupal, porque ofrece un tiempo y espacio donde pueden reflexionar y donde es posible reproducir situaciones con otras alternativas para la solución de problemas, y es una situación abierta y un campo donde pueden emerger los comportamientos negados por el trabajador y donde pueden compartir temores, deseos y esperanzas.

Descripción de las Sesiones:

1ª SESIÓN.

1. Presentación del programa y de los participantes
2. Explicación básica del estrés laboral.
3. Análisis y autoobservación de la conducta en el trabajo.
4. Ejercicio de relajación muscular progresiva de Jacobson



En este módulo se les indica a los miembros del grupo que las respuestas de estrés son tan variadas y tan características de cada uno que lo primero que hay que hacer para modificarlas es saber cuáles son, es decir, detectar las respuestas de estrés que cada uno tiene en su repertorio y que quiere modificar. Para ello es necesario auto observarse, utilizando un registro: en el que se escribe la situación de estrés, lo que se piensa en esa situación, lo que se siente y lo que se hace. Sería absurdo intentar controlar el estrés si no se sabe cómo se manifiesta en cada uno y las consecuencias que tiene. Los tres sistemas de respuestas de estrés: Respuestas cognitivas o de pensamiento (son aquellas ideas o pensamientos que tenemos en situación de estrés), respuestas fisiológicas (son las sensaciones que experimentamos en nuestro cuerpo y que a primera vista parece que son automáticas, como el pulso, la respiración...) y las respuestas motoras (son las acciones que realizamos y dan la impresión de estar bajo nuestro control). Las tres respuestas influyen y son influidas por las demás.

2ª SESIÓN. A 4ª SESIÓN

1. Técnicas de afrontamiento ante el estrés

- **Terapia cognitiva:** a partir de los pensamientos y de los sentimientos trata de cambiar el comportamiento que lleva a los problemas de personalidad. Son terapias verbales con protocolos sistematizados, tareas para el individuo y registros no verbales. Se basan en la reorganización del pensamiento, identificación y detección de los pensamientos automáticos y/o deformados de la realidad que tenemos. Para conseguir la modificación de convicciones es preciso que el terapeuta tenga como principal cualidad la persuasión. Las más significativas son:

- *Entrenamiento por inoculación del estrés:* es un verdadero entrenamiento práctico, en el que el sujeto se somete a una verdadera situación estresante, con el fin de adquirir habilidades para afrontarla. Se busca la familiarización con las situaciones a través de la simulación de las mismas, a la vez que se adquieren mecanismos de defensa y se puede adiestrar en las reacciones emocionales que provoca.

- *Estrategias para neutralizar los efectos psicológicos del estrés:*

- *Técnica de implosión:* tiene como fin la desaparición de las manifestaciones desadaptativas a partir de su extinción como respuesta condicionada; se puede hacer por video o exponiendo al paciente a las situaciones reales con un terapeuta.
- *Desensibilización sistemática:* pretende que la persona aprenda a enfrentarse a objetivos y situaciones que le son amenazadoras. Se trata de relajarse mientras se imagina escenas de forma progresiva, que le van provocando mayor ansiedad. El primer paso es el dominio de la relajación progresiva, que es muy efectiva para reducir la tensión muscular.

- **Técnicas psicofisiológicas:** el biofeedback, o retroacción biológica, es una terapia en la que se manejan operantes biológicas (frecuencia cardíaca, tono muscular, tensión arterial...) con la finalidad de que la corteza cerebral, mediante entrenamiento, reorganice la respuesta, consiguiendo mayor control y capacidad de prevención de las reacciones psicofísicas ante los estresores. Algunas técnicas son:

- *Relajación muscular progresiva y sistemática:* consiste en un entrenamiento de tensión y distensión sistemática a través de los principales grupos de músculos, con instrucciones verbales en el inicio del aprendizaje. El principal objetivo de éste método es lograr la disminución de la actividad tónica, favoreciendo el reposo, y utilizando este efecto relajante para reducir la excitabilidad cerebral.
- *Respiración controlada:* se trata de una respiración consciente, siempre por la nariz, con inspiraciones y expiraciones lentas y pausas cortas. Existen varias técnicas, una de ellas es la respiración controlada abdominal. Esta técnica favorece la circulación de la sangre y actúa como tranquilizante sobre el sistema nervioso. La respiración consciente y controlada nos devuelve a nuestro centro, nos enseña a abandonarnos, relajarnos y redescubrir la tranquilidad y la paz. Al mismo tiempo incrementa nuestra capacidad de escuchar y hacemos receptivos mediante una percepción muy sutil.
- *Meditación:* ejercicios de concentración que consisten en fijar la mente y la atención sobre un objeto, evento o sensación concreta y agradable. Es una actitud despierta y consciente, es un flujo incesante de ideas del objeto sobre el que nos estamos concentrando. Este tipo de meditación concreta es necesaria para la mente no entrenada, pero algunos expertos opinan que no sirve para todos los sujetos, sólo para aquellos equilibrados que sufren ansiedad. Antes de realizar una técnica de meditación es necesario conseguir la relajación de todo el organismo. Conseguiremos un bienestar que nos libera de tensiones en su práctica continuada; es importante el compromiso con ellas. Busca la armonía interior.

- **Terapias conductistas:** técnicas muy concretas que buscan eliminar los hábitos adquiridos sin preocuparse de la razón por la que están ahí; habitualmente se mezclan conversaciones y ejercicios, suelen encomendarse tareas para casa. Algunas son:

- *Entrenamiento asertivo:* busca la autoafirmación del individuo, que aprenda a soportar y afrontar las críticas y situaciones de conflicto, que pierda el miedo y se desinhiba en su forma de actuar, con lo cual mejorará su

autoestima y sus capacidades. Se pueden también analizar los conflictos, reformulándolos en la mente, realizar entrenamiento en habilidades sociales, aprender a poner límites (decir NO), etc.

- Entrenamiento en habilidades sociales: entrenar al individuo, mediante la simulación, a afrontar situaciones sociales para él difíciles y conducirse con seguridad en esas situaciones de tensión, primero simulándolas y luego ejecutándolas en la práctica.
- Técnicas de autocontrol: aprender a controlar las reacciones que tenemos en las diversas situaciones, regulando y aprendiendo a conocer y evitar la pérdida de control de nuestra conducta.

- **Terapia Gestalt:** enfatiza su interés en el **aquí y ahora**, en cómo suceden las cosas, más que en el porqué de las mismas; puede ser individual o grupal. Se busca la responsabilización de los fracasos y el poder valorar objetivamente los beneficios secundarios que estamos obteniendo de ellos. Se plantea las emociones en el presente, evitando el pasado y el futuro, insistiendo en el momento. Es activa y confronta al paciente con sus contradicciones continuamente, y valora el lenguaje no verbal.

2. Relajación: entrenamiento autógeno de Schultz.



En este módulo se aprende a detectar que nuestras respuestas ante diferentes situaciones en el medio laboral y a evaluar cuáles de ellas son de estrés en el trabajo. Respuestas tanto a nivel fisiológico (taquicardia, sudoración, tensión muscular...) como cognitivo (pienso que mi jefe me pone nervioso y empiezo a anticipar que me lo nota y que lo voy a hacer mal) y motor (me muevo mucho, tartamudeo...). El comportamiento es todo lo que piensa, lo que se siente y lo que se hace. Las respuestas fisiológicas que aparecen cuando nos alteramos son propias de cada uno, aunque las más comunes son. Aumento del ritmo cardíaco, sudoración, dilatación de las pupilas, tensión muscular y respiración agitada, entre otras. Para contrarrestar estas reacciones desagradables es necesario aprender a reconocer las sensaciones de tensión y las de relajación, y las técnicas de relajación. El entrenamiento en técnicas de relajación, se basa en que la relajación es lo opuesto al estrés, lo opuesto al nerviosismo o a la tensión y además es incompatible con el estrés. Si se consigue estar relajado nuestro estrés desaparecerá o disminuirá., ya que la relajación produce cambios fisiológicos en el organismo opuestos a los producidos en situaciones de estrés: descenso de la tasa cardíaca, descenso del pulso, descenso de la tasa respiratoria y reducción de la tensión muscular.

5ª SESIÓN

1. Asertividad (Charla sobre asertividad como herramienta del manejo del estrés)
2. Relajación: entrenamiento autógeno de Schultz.



La asertividad se define como "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento". Está en el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son la pasividad y la agresividad. Con estilo pasivo se evita decir o pedir lo que quiere o se desea; con estilo agresivo se descalifica al realizarlo de forma violenta. Emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. Pero cuando la ansiedad y el miedo son demasiado grandes hasta el punto de que nos dificultan o impiden expresar nuestros deseos, hemos de plantearnos una estrategia para superarla. El estilo asertivo significa que en las relaciones que se mantienen con los demás se puede hacer uso de los derechos y defenderlos cuando se crea que estos están siendo vulnerados.

Un sistema general para expresar deseos u opiniones es el que llamaremos "D.E.P. A"

El DEPA Se refiere a:

- D.** Describir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar ("cuando supervisas mis informes y me dices que yo no sé enfocarlo ni expresarlo.....").
- E.** Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro ("Yo me siento descalificado").
- P.** Pedir un cambio concreto de conducta ("me gustaría que dejaras de hacer esos comentarios sobre mi trabajo").
- A.** Agradecer la atención del otro a nuestra petición ("me alegro de que me hayas escuchado"). Se utilizan técnicas verbales como el disco rayado y el banco de niebla: su elección dependerá de la situación a la que nos enfrentemos, a nuestras intenciones y a las de nuestros interlocutores.

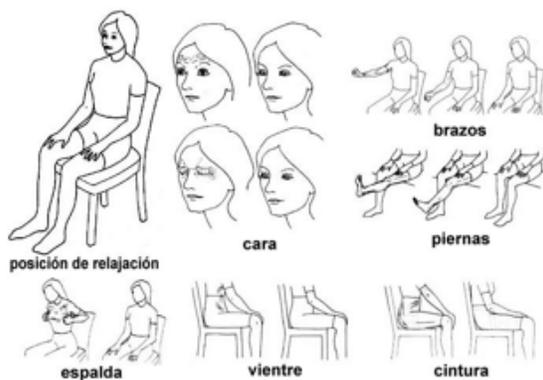
6ª SESIÓN.

1. Técnica de resolución de problemas.

La incapacidad de resolver problemas es una frecuente causa de estrés en el trabajo. La técnica de resolución de problemas consiste en:

- a. Definir el problema operativamente y concretar el objetivo de forma adecuada. Es decir, evitando conceptos abstractos y describiendo objetivamente lo que ocurre, señalando con detalle el problema y la respuesta habitual a dicho problema. Hay que recoger el máximo de información del problema. Al describir la situación y la respuesta en términos de quién, qué, dónde, cuándo, cómo y porqué, se verá el problema de forma más clara.
- b. Buscar alternativas de solución (para buscar las distintas formas de solucionar un problema o alternativas se puede pensar en todas las alternativas que se nos ocurran incluidas las más disparatadas, es decir, se realizará lo que se llama una tormenta de ideas).
- c. valorar consecuencias (las consecuencias de cada alternativa se valoran a corto y a largo plazo, y a cada una de ellas se le otorgará una puntuación del 0 al 10).
- d. Toma de decisión. Se elige la alternativa que se cree más adecuada.
- e. Poner en práctica la alternativa elegida (la alternativa elegida tiene que ser realizable y observable, y con un plazo determinado de tiempo para ejecutarla).
- f. evaluar los resultados. Una vez se haya intentado la respuesta nueva, se deben observar las consecuencias, por ejemplo: ¿Suceden las cosas tal como estaban previstas?
- g. Probar otra alternativa si no se obtiene los resultados esperados.

2. Ejercicio de relajación muscular progresiva de Jacobson.



ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 “Formato de Evaluación de Rendimiento laboral”.....	24
Tabla 2 “ Resultados de la evaluación del Rendimiento Laboral”	25
Tabla 3 “ Clasificación de tipo de Personalidad A y Nivel de Estrés”	26
Tabla 4 “Clasificación de tipo de Personalidad B y Nivel de Estrés”	27
Tabla 5 “Niveles de estrés y escalas de Burnout”	35

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No. 1 No. Colaboradores por rango de Edad Personalidad tipo A	29
Gráfica No. 2 Calificación Final Tipo A Prisa, Hostilidad, Terminar Tarea y Falta de planeación	30
Gráfica No. 3 No. Colaboradores por rango de Edad Personalidad tipo B	32
Gráfica No. 4 Calificación Final Tipo B Prisa, Hostilidad, Terminar Tarea y Falta de planeación	33
Gráfica No. 5 Resultado de No. Colaboradores por Nivel Cansancio Emocional Personalidad tipo A	35
Gráfica No. 6 Resultado de No. Colaboradores por Nivel de Despersonalización Personalidad tipo A	36
Gráfica No. 7 Resultado de No. Colaboradores por Nivel de Realización Personal Personalidad tipo A	37
Gráfica No. 8 Resultado de No. Colaboradores por Nivel Agotamiento Emocional Personalidad tipo B	38
Gráfica No. 9 Resultado de No. Colaboradores por Nivel de Despersonalización Personalidad tipo B	39
Gráfica No. 10 Resultado de No. Colaboradores por Nivel de Realización Personal Personalidad tipo B	40

