

---

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



**“ELEMENTOS ESTRESORES QUE AFECTAN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA DE LA CIUDAD DE  
GUATEMALA EMPAGUA”**

**ALMA PATRICIA GIRON ALVARADO**

**GUATEMALA, AGOSTO DE 2,004.**

---

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

**“ELEMENTOS ESTRESORES QUE AFECTAN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA DE LA CIUDAD DE  
GUATEMALA EMPAGUA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**POR**

**ALMA PATRICIA GIRON ALVARADO**

**PREVIO A OPTAR EL TITULO DE**

**PSICOLOGA**

**EN EL GRADO ACADEMICO DE**

**LICENCIATURA**

**GUATEMALA, AGOSTO DE 2,004.**

---

## **CONSEJO DIRECTIVO**

**Licenciado Riquelmi Gasparico Barrientos**  
**DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**Licenciada Karla Emy Vela Díaz de Ortega**  
SECRETARIA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**Licenciada María Lourdes González Monzón**  
**Licenciada Liliana Del Rosario Alvarez de García**  
REPRESENTANTES DE LOS DOCENTES  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman**  
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**Estudiante Elsy Maricruz Barillas Divas**  
**Estudiante José Carlos Argueta Gaitán**  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

---

## **PADRINOS**

**Thelma Leticia Girón Alvarado**  
**Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría**  
**Colegiada No. 4,844**

Marco Vinicio Velásquez Monge  
Médico y Cirujano  
Colegiado No. 3,072

Walter Osmar Argueta  
Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría  
Colegiado No. 4,698

Guido Alberto Ganddini Villamar  
Ingeniero Civil  
Colegiado No. 2,465

---

## ACTO QUE DEDICO

### A DIOS

**Porque ha guiado mi vida y ha sido mi refugio en todo momento, en donde a través de mis pensamientos y errores me ha hecho fuerte y a decidir que tengo que seguir siempre hacia adelante bajo cualquier circunstancia. Y por llegar a culminar mis estudios, que han llenado mi vida de satisfacciones y alegrías.**

### A MIS PADRES

**MARIA CONSUELO y LAURO GIRON (Q. E. P. D.), por ser las columnas que me sostuvieron, que sea este triunfo una de mis muestras de agradecimiento infinito al apoyo y múltiples sacrificios.**

### A MIS HIJOS

**PATRICK, JENIFFER Y GERALD quienes fueron el motivo de mi inspiración, para que sea una motivación en su futuro que hoy alcanzamos. Gracias por su amor.**

### A MI ESPOSO

**WALTER ARGUETA con infinito amor y por apoyarme en todo momento.**

### A MIS HERMANOS

**En especial a LESBIA, por compartir con migo cada una de las cosas lindas que nos da la vida y por enseñarme a ser fuerte en cada día.**

### A MIS SOBRINOS

---

**En especial a EDGAR RENE, SILVIA LETICIA Y SEBASTIAN. Los caminos son largos y difíciles pero al final nos espera una gratificante recompensa fruto de nuestros esfuerzos, el cual comparto con mucho cariño.**

**A MI ABUELITA**

**EMILIA PINEDA (Q. E. P. D.), a quien le dijera en vida que le dedicaría el acto y hoy se que en algún lugar del universo me esta escuchando; siempre estará en mi mente y en mi corazón.**

**A MIS AMIGAS (OS) Y COMPAÑEROS**

**Por aceptarme tal cual soy y por compartir con migo muchos de mis sueños, Adela García, Elizabet Castillo, Linda Vásquez, Xiomara Borravo, Antonio Muñiz, Guido Alberto Ganddini. Por brindarme una palabra de aliento cuando la necesité.**

**EN ESPECIAL**

**A JULIAN PESCADO, por haberme brindado su amistad incondicional, su apoyo y su hombro en donde más de una vez fue mi mejor refugio; en los precisos momentos para alcanzar mi meta trazada.**

**A toda la gente linda que me apoyó durante mis estudios.**

**A todos ustedes por compartir uno de los momentos más importantes de mi vida.**

---

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A la Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias**

Psicológicas; por haberme dado la oportunidad de cobijar mis sueños  
Que hoy son realidad.

### **A LAS LICENCIADAS**

MAYRA LUNA Y SOFIA MAZARIEGOS, por su apoyo durante la  
realización de mi tesis.

### **A LOS LICENCIADOS**

Mi revisor ADOLFO ESTUARDO DE LA ROCA ELIAS, por darme la oportunidad de ser  
receptora de sus sabias enseñanzas, a ANGEL BEMJAMIN SALAZAR  
mi asesor, por su apoyo y por estar siempre pendiente del proceso.

A EMPAGUA, especialmente al Licenciado SABINO VILLAGRAN, por  
Abrirme las puertas de la empresa, brindarme su apoyo incondicional y hacerme ver que  
siempre hay una luz al final del túnel.

A todas aquellas personas que colaboraron para que este trabajo se haya hecho una realidad  
y en especial al Doctor VINICIO VELASQUEZ MONGE, porque a través de sus  
conocimientos médicos hizo posible que yo hoy pudiera hacer realidad mi sueño de ser  
profesional.

**MIL GRACIAS**

---

# Indice

Pag.

[Prólogo](#)

[1](#)

## Capítulo I

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 1         | <b>INTRODUCCIÓN</b>                                   |    |
| 1.1       | <b>Marco Teórico y Planteamiento del Problema</b>     | 5  |
| 1.1.1     | El Trabajo  | 9  |
| 1.1.1.1   | Definición de Trabajo                                 | 10 |
| 1.1.1.2   | Tipos de Trabajo                                      | 10 |
| 1.1.1.2.1 | Trabajo de Campo                                      | 11 |
| 1.1.1.2.2 | Trabajo de tipo Técnico o Industrial                  | 11 |
| 1.1.1.2.3 | Trabajo de tipo Administrativo                        | 12 |
| 1.1.1.3   | Características de los trabajadores de EMPAGUA        | 13 |
| 1.1.2     | Desempeño Laboral                                     | 14 |
| 1.1.2.1   | Desempeño Laboral Adecuado                            | 14 |
| 1.1.2.2   | Desempeño Laboral Inadecuado                          | 15 |
| 1.1.3     | Ambiente de Trabajo                                   | 16 |
| 1.1.3.1   | Ambiente de Trabajo Adecuado                          | 16 |
| 1.1.3.2.  | Ambiente de Trabajo Inadecuado                        | 17 |
| 1.1.4     | Condicionantes Laborales                              | 18 |
| 1.1.4.1   | Relaciones Humanas                                    | 18 |
| 1.1.4.2   | Inestabilidad Laboral                                 | 19 |
| 1.1.4.3   | Carencia de Estímulos Laboral e Incentivos Económicos | 19 |
| 1.1.4.4   | Sobrecarga de Trabajo                                 | 20 |
| 1.1.4.5   | Maquinaria y Equipo                                   | 21 |
| 1.1.5     | <b>El Estrés</b>                                      | 22 |
| 1.1.5.1   | Definición de Estrés                                  | 22 |
| 1.1.5.2   | Definición de Estrés Laboral                          | 22 |
| 1.1.5.2.1 | Estrés Laboral Episódico                              | 23 |
| 1.1.5.2.2 | Estrés Laboral Crónico                                | 23 |
| 1.1.5.3   | Causas y Manifestaciones del bajo Rendimiento Laboral | 24 |
| 1.1.5.4   | Síntomas del Estrés                                   | 26 |
| 1.1.5.5   | Consecuencias del Estrés                              | 27 |
| 1.1.6     | Formas de Prevención del estrés                       | 28 |
| 1.1.6.1   | Prevención del Estrés en la Oficina                   | 29 |
| 1.1.6.2   | Prevención del Estrés en el Trabajador                | 29 |
| 1.2       | <b>Delimitación del Problema</b>                      | 30 |



---

## Indice

| Capítulo | II   | Pag. |
|----------|--|------|
| 2        | <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>                             |      |
| 2.1      | <b>Técnicas</b>  | 31   |
| 2.1.1    | Técnica del Muestreo al Azar                               | 31   |
| 2.1.2    | Técnica de Recolección de Datos                            | 31   |
| 2.1.2.1  | Encuesta   | 32   |
| 2.1.2.2  | Técnica a utilizar para aplicar el Test                    | 32   |
| 2.1.2.3  | Testimonio   | 33   |
| 2.1.3    | Técnica Estadística  | 33   |
| 2.2      | <b>Instrumentos</b>  | 34   |
| 2.2.1    | Cuestionario   | 34   |
| 2.2.2    | Test, Niveles de estrés MD InfoMed, de José F. Velásquez D | 34   |

## Capítulo III

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3      | <b>PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b> |    |
| 3.1    | <b>Características Generales</b>                             | 35 |
| 3.1.1  | Género de los entrevistados                                  | 36 |
| 3.1.2  | Nivel educativo por género de los trabajadores               | 37 |
| 3.2    | <b>Relaciones Laborales</b>                                  | 38 |
| 3.2.1  | Estabilidad laboral de los trabajadores                      | 38 |
| 3.3    | <b>Indicadores de Estrés</b>                                 | 40 |
| 3.3.1  | Consumo de alcohol y tabaco por género en los trabajadores   | 40 |
| 3.3.2  | Deporte y ejercicio practicado por en los trabajadores       | 41 |
| 3.4    | <b>Condiciones de Salud y Seguridad</b>                      | 42 |
| 3.4.1. | Principales factores de riesgo en el trabajo                 | 42 |
| 3.4.2  | Agresión física a los trabajadores                           | 45 |
| 3.4.3  | Haber sido insultados o amenazados por algún usuario         | 46 |
| 3.4.4  | Reconocimiento de la empresa a sus trabajadores              | 48 |
| 3.4.5  | Opinión de los trabajadores sobre su protección              | 49 |
| 3.4.6  | Sensación de inseguridad en los trabajadores                 | 51 |
| 3.5    | <b>Factores Identificados que más Provocan Estrés</b>        | 52 |
| 3.5.1  | Situaciones que les disgusta de su trabajo                   | 52 |

---

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.5.2 | Situaciones que provocan temor y ansiedad       | 55 |
| 3.6   | <b>Motivadores Empresariales</b>                | 57 |
| 3.6.1 | Situaciones labores que más les agrada          | 57 |
| 3.6.2 | Solicitudes de los trabajadores ante la empresa | 59 |

## **Indice**

|                    |                                       | <b>Pag.</b> |
|--------------------|---------------------------------------|-------------|
| 3.7                | <b>Niveles de Estrés</b>              | 60          |
| 3.8                | <b>Análisis Final</b>                 | 61          |
| <br>               |                                       |             |
| <b>CAPITULO IV</b> |                                       |             |
| <b>4</b>           | <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> |             |
| 4.1                | <b>Conclusiones</b>                   | 63          |
| 4.2                | <b>Recomendaciones</b>                | 65          |
| <br>               |                                       |             |
|                    | <b>BIBLIOGRAFIA</b>                   | 67          |
| <br>               |                                       |             |
|                    | <b>ANEXOS</b>                         | 69          |
| <br>               |                                       |             |
|                    | <b>RESUMEN</b>                        | 75          |

---

## Prólogo

La presente investigación fue elaborada para identificar los elementos estresores que más afectan el adecuado desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, “EMPAGUA”, estableciéndose las fuentes que generan el estrés y derivado de ello se propone la ejecución de algunas sugerencias que permiten la disminución de los diferentes niveles o grados de estrés.

Los elementos estresores fueron observados tanto en los empleados que laboran en las instalaciones de la empresa (receptoría), quienes atienden al público usuario y en empleados que tienen como ambiente de trabajo las distintas calles de las diferentes zonas de la ciudad capital, a estos últimos adicionándoles los riesgos de las cargas físicas y psicológicas ligadas a la situación ambiental de inseguridad generalizada que se vive actualmente en el país.

Se analizó la situación de varios casos presentados por algunos empleados que ejecutan sus actividades en ambientes de trabajo totalmente cerrados, al atender al público usuario quienes realizan labores relacionadas con: el cobro del servicio de agua potable, y realizar trámites de instalaciones nuevas, reinstalaciones y cortes de agua.

Se observó que, bajo esas condiciones de trabajo, se presentan situaciones de riesgo por la agresión verbal de algunos usuarios, manifestándose en la inseguridad misma que genera el estrés y que en ocasiones provoca la posibilidad en algunos de ellos de perder su trabajo, así como también por las situaciones de inestabilidad laboral derivada de los procesos de privatización de algunas dependencias de la empresa, creando todo esto que los empleados mantengan una permanente preocupación por su situación laboral.

---

Los problemas que afrontan diariamente los trabajadores provoca que se acumulen situaciones incontrolables y factores de inadecuación laboral, social y familiar; además de la sobre carga de trabajo, misma que puede llegar a causarles la muerte. De hecho, se ha comprobado que “en el Japón, se producen aproximadamente unas 10,000 muertes súbitas al año por exceso de trabajo”<sup>1</sup>.

Por otra parte se comprobó que los empleados que laboran en las calles están expuestos permanentemente a ser agredidos verbalmente, a ser asaltados y amedrentados por personas particulares. Situación que provoca que los empleados se alteren y aumente su estado de vigilancia, se incremente la atención y se centren en una situación de peligro; por tanto sus ideas se sitúan en una búsqueda de escapes por entrar en un estado de tensión y de espera frente al acontecimiento; esto repercute directamente en su estado de ánimo y en su salud física y mental, produciendo diversos niveles de estrés y por ello un bajo rendimiento laboral.

**Desde el punto de vista social**, es importante que la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, tome en cuenta lo dañino que puede ser el estrés al cual están expuestos sus empleados y por ende conocer la manera de cómo manejarlo, para que no repercuta directamente en el adecuado rendimiento laboral, logrando así trabajadores sanos mentalmente y con éxito laboral.

Por ello se aduce que muchas actitudes en la vida personal de los empleados pueden ser estresantes, tomando en consideración que los trabajadores son susceptibles al estrés por factores actualmente no determinados; sin embargo, se infiere que el mismo es provocado por diversos factores como lo es: el matrimonio, el divorcio, cambios en el trabajo, jubilaciones o despidos repentinos, etc. causándoles directamente un desequilibrio emocional y como consecuencia múltiples problemas psicológicos, siendo estos factores los que pueden llevarles a conductas de riesgo, como el suicidio o los infartos.

---

<sup>1</sup> “Tomar en cuenta el Estrés”. Prensa Libre. Guatemala, 04 de octubre de 2001.

---

**Desde el punto de vista científico**, fue necesario realizar este tipo de estudio por existir pocas investigaciones que permitan demostrar que el inadecuado manejo del estrés en el trabajo, puede llevarles a conductas de riesgo; por lo que se presentan algunas técnicas para disminuir los diferentes niveles de estrés.

El estrés laboral también se ve relacionado con factores de tipo social y psicológico que perjudican el rendimiento laboral y el desarrollo social y personal de los trabajadores de EMPAGUA, empresa que al tener el conocimiento oportuno de esta investigación puede mejorar las condiciones psicolaborales de los trabajadores.

Este estudio permitió observar, recolectar información y presentar conclusiones y recomendaciones adecuadas al no existir investigaciones que demuestren que el mal manejo del estrés puede llevar a condiciones de riesgo en los trabajadores en general y en particular en los de EMPAGUA.

Se estableció que en esta empresa aún no está bien definido el aporte que puede proporcionar la aplicación de la Psicología en el ambiente laboral y social; por lo que esta investigación brinda la posibilidad para que las autoridades de la misma tomen conciencia de la necesidad y por ende puedan mantener una buena estabilidad emocional en los trabajadores, al presentársele los resultados obtenidos de este estudio.

Con esta investigación también se beneficia a la Escuela de Ciencias Psicológicas, pues actualmente no existen estudios sobre los factores nocivos del estrés y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores, con programas que al aplicarlos oportunamente incidan en mejorar el adecuado manejo del estrés ante situaciones emocionales que afectan el desempeño laboral de las personas, situación que puede llevarles a condiciones de riesgo, tales como: fumar o fumar demasiado, beber alcohol, el uso de drogas, intentos de suicidio y hasta el suicidio mismo, además fisiológicamente provocar ataques cardiacos, accidentes vasculares y úlceras sangrantes, etc.

---

La presente investigación también estableció teóricamente y confirmó en la práctica los elementos que más afectan el adecuado desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua, para lo cual se diseñaron estrategias de abordamiento que se aplicaron en las Unidades de Tesorería, Auditoría Interna y la Sección de Limpieza de Drenajes, en un total de 50 sujetos de estudio quienes laboran en la empresa, comprendidos entre las edades de 18 a 65 años, con un nivel socio-económico medio y un nivel cultural bajo con o sin estudio.

En cuanto al Objetivo General de la Investigación, se logró establecer cuáles son los elementos estresores que más afectan el adecuado desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA.

Adicionalmente:

- Se determinaron los diferentes grados o niveles de estrés que sufren los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA.
- Se establecieron los elementos estresores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de EMPAGUA y su relación con su vida personal y social.
- Se determinó que la actitud irritada de los usuarios también les provoca estrés, lo cual afecta su situación laboral en la empresa e incide directamente en su salud física y mental.

Al contar con estos elementos de estudio, se procedió a analizarlos y obtener conclusiones teóricas válidas, para preparar y presentar las mejores alternativas prácticas de solución a los problemas de estrés de los empleados.

---

# Capítulo I

## 1 Introducción

### 1.1 Marco Teórico y Planteamiento del Problema

**E**n la actualidad, la ciudad de Guatemala está atravesando problemas de desempleo, despidos masivos, problemas económicos, políticos, pobreza extrema, etc., elementos que directamente inciden en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, provocando que sufran diferentes niveles de estrés, la mayor parte por la inseguridad en conservar su trabajo a consecuencia de ser removidos de sus labores, sin importarle a las autoridades de la misma si son buenos o malos empleados, dando como resultado un mal desempeño laboral.

El problema fue observado en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, quienes manifestaron diferentes niveles de estrés e inseguridad en sus centros de trabajo; los empleados de esta empresa viven tiempos difíciles, con heridas dolorosas por los crecientes síntomas de incertidumbre, inseguridad e inestabilidad laboral, al pensar que en cualquier momento pueden ser despedidos, siendo estos algunos elementos que afectan el desempeño en sus funciones; pues consideran que el actual presidente de EMPAGUA puede tomar las mismas políticas administrativas que han ejecutado en la Administración de la Municipalidad Capitalina y por ello viven con inestabilidad laboral misma que les genera el estrés.

La experiencia indica que algunos trabajadores, unos teniendo de 10 a 15 años y otros hasta 36 años de laborar en la empresa, ambos devengan el mismo salario que oscila entre Q 1,850.00 a Q 2,000.00 mensual incluyendo el pago de horas extras, situación que no representa para algunos de ellos un incentivo económico al ver que su esfuerzo por antigüedad es recompensado.

---

Algunos indicaron que sufren amenazas por parte de sus jefes inmediatos superiores, al hacerles ver que pueden ser sustituidos y despedidos por trabajadores de nuevo ingreso y por empresas particulares que prestan el mismo tipo de servicio, por lo que deben trabajar en áreas diferentes en las que habitualmente han estado trabajando y que si no están de acuerdo con estas políticas, pues que simplemente renuncien; aún así, los jefes no sólo los amenazan, sino también los hostigan de diversas maneras: constantemente les revisan las actividades y les dicen que dupliquen la ejecución de las tareas diarias; además, los jefes no les permiten ni que refaccionen, les toman fotos, los cuestionan al llegar a almorzar al centro de trabajo, les toman videos y les dicen que con esas pruebas les pueden conseguir la destitución; los mismos jefes obligan a los encargados y supervisores de mandos medios a reprimirlos y reportarlos sin ninguna razón.

Al observar estos problemas como una realidad, los trabajadores de EMPAGUA no pueden dejar pasar desapercibido lo que sucede a su alrededor, al haber empezado a sufrir algunos problemas, como es el caso de haber trasladado a algunos receptores de cajas encargados del cobro del servicio por suministro de agua potable, enviándolos a otras dependencias pero el resultado simplemente es recargarlos con mucho más trabajo devengando siempre el mismo salario.

Toda esta serie de problemas que viven los trabajadores diariamente son los causantes de un mal desempeño en sus actividades diarias; sin embargo, en algunas ocasiones cuando se les otorga un incremento o nivelación salarial, no significa que sea un aumento en la calidad de vida, pues se dan incrementos pero no en la misma proporción a los índices de inflación; por tal razón, las necesidades básicas de alimentación, salud, vivienda, educación, vestuario, transporte, etc., no pueden ser satisfechas ni atendidas provocando estrés en ellos.

La existencia de un alto índice de desempleo provocado por la falta de oportunidades de trabajo debido a la edad avanzada de las personas, es tan sólo uno más de los factores estresantes que obligan a los trabajadores a vivir con niveles altos de estrés en los centros de trabajo; aún y cuando los mismos centros no reúnen las condiciones mínimas necesarias de seguridad para realizar sus actividades.



---

De acuerdo con lo planteado en la parte inicial del problema, se considera que psicológicamente existen factores multicausales que provocan el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA; el origen del estrés, según Julian Melgosa, sostiene que “La palabra estrés se deriva del griego stringer, que significa provocar tensión, esta palabra se ha venido usando desde el siglo XIV hasta nuestros días.”<sup>2</sup>

La utilización del término estrés tiene su “antecedente en el estudio del doctor Hans Selye (padre del concepto estrés). Este doctor determinó el estrés como una fuerza externa que actúa sobre el organismo humano. Se puede decir que el estrés es algo complejo que abarca aspectos personales y ambientales de cada persona”<sup>3</sup>, según un estudio endocrinológico de Selye el estrés es la suma de todas las manifestaciones inespecíficas, incluyendo las lesiones y los fenómenos de defensa; el estrés es algo complejo; o sea, que es la relación de las personas y el ambiente, entonces una situación o problema puede ser estresante, dependiendo de cómo lo tome cada individuo.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (por sus siglas), se refiere al estrés laboral indicando que “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, resiente la productividad, al atacar la salud física y mental de los trabajadores”<sup>4</sup>.

Según lo anterior, se entiende como elementos estresores a las causas que provocan el estrés; tales como: respaldo insuficiente en el trabajo, el cual se puede observar en los trabajadores que realizan labores cuando no tienen la capacidad o entrenamiento adecuado para ejecutar determinadas labores; trabajadores que no cuentan con herramientas ni equipo necesario, esto provoca en ellos irritaciones acumulativas que interfieren directamente en la eficiencia de su trabajo, creándose con ello también la frustración.

---

<sup>2</sup> Julian Melgosa. Sin Estrés. Editorial Safeliz, España, 1997, p 19-20.

<sup>3</sup> Hans Selye. Trabajo y Estrés. Ediciones Karpos, Madrid España, 1977, p 150.

<sup>4</sup> Organización Internacional del Trabajo. El Trabajo en el Mundo. Capítulo 5, Suiza, 1993, p 125.

---

Otra causa del estrés, es el escaso aumento salarial que reciben los trabajadores, pues sin este incentivo, los empleados mantienen estrés causado por la frustración de sus ambiciones personales; así también la incertidumbre y la inseguridad laboral, son causas que les produce estrés; la rotación, el traslado y el cambio a otros puestos de trabajo con mayor grado de responsabilidad les provoca un aumento de estrés y por ende produce un bajo rendimiento laboral.

Se consideran como factores estresantes de carácter externo al medio de trabajo, a los elementos a que se exponen los trabajadores al atender a personas que se presentan a las ventanillas de pago con problemas personales y al no creer que son atendidos inmediatamente, las personas agreden verbalmente a los trabajadores. Lo mismo ocurre con los trabajadores de campo que laboran en las calles al estar expuestos a ser linchados por parte de las personas que allí se encuentran e intentarles quemar los vehículos que los transportan, esto último ha motivado que en determinadas áreas de la ciudad EMPAGUA suspenda temporalmente el mantenimiento del servicio de agua potable.

Otro factor consiste en lugares de trabajo o ambientes totalmente cerrados, los cuales causan tensión y agotamiento, como lo es ubicar oficinas en sótanos que se caracterizan por la falta de plantas de interior y vistas panorámicas exteriores, provocando daños en la salud mental de los trabajadores, pues una ventana permite al trabajador descansar la vista o ver si es de día o de noche, ver si está lloviendo o es un día soleado; en este tipo de oficinas como mínimo, deben existir plantas ornamentales para humanizar al trabajador.

La iluminación es otro elemento importante a considerar pues existen oficinas bien iluminadas, pero las personas trabajan usando computadoras y las luces del techo se reflejan en las pantallas de las mismas, por lo cual se debe tener un adecuado ambiente de trabajo para el uso de las computadoras por ser éste un tipo de trabajo que produce fatiga visual y mental; además también provoca estrés la falta de ventilación, porque si un número elevado de personas genera gran cantidad de gases sobre todo anhídrido carbónico, a causa de la respiración y no existe una ventilación adecuada se produce una creación de aire viciado, que repercute en la productividad del trabajo.

---

La OIT plantea que “la lucha contra el estrés en el trabajo, será uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los Gobiernos como los empleadores y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacerle frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes y aspiraciones humanas.”<sup>5</sup>

Por consiguiente, se debe mencionar que existen ciertas manifestaciones clínicas en la conducta externa e interna del individuo, provocando con el tiempo los diferentes elementos precipitantes del estrés y provocar problemas afectivos, hasta ocasionar un comportamiento anormal en las relaciones laborales, sociales y familiares.

Para entender cómo afecta el estrés laboral a los empleados, es imprescindible conocer cómo se producen las relaciones del trabajo entre la empresa y el empleado, saber cuáles son los tipos de trabajo que se realizan, el tipo de desempeño o rendimiento laboral y las condiciones laborales a las cuales está expuesto cada empleado, mismas que en su conjunto son los causantes del estrés y la reacción del cuerpo humano ante situaciones desconocidas manteniendo un estado de alerta ante el trabajo.

### **1.1.1 El Trabajo**

**E**l trabajo constituye la actividad fundamental para el desarrollo del ser humano, satisface sus necesidades y fortalece su dignidad, por ello cada persona dedica un largo tiempo de su vida a aprender aquellos conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de un trabajo, siendo la práctica laboral la que determina el carácter y alcance del desarrollo de cada persona.

---

<sup>5</sup> Organización Internacional del Trabajo. El Trabajo en el Mundo. Tomo 5. Suiza, 1993, p 125.

---

### **1.1.1.1 Definición de trabajo.**

Trabajo es toda actividad humana que se desarrolla con el propósito de recibir una recompensa o remuneración económica para satisfacer de manera directa una necesidad, sea esta de tipo fisiológico (primaria) o una necesidad secundaria; normalmente en la actualidad se recibe dinero a cambio del trabajo como un medio de pago, siendo este último el incentivo primario con el cual el ser humano puede cubrir básicamente sus necesidades adquiriendo bienes y servicios.

“El trabajo constituye la actividad humana principal y el marco de referencia crucial que define el sentido de la existencia de los seres humanos. Convirtiéndose entonces en el principal contexto moldeador de los seres humanos, la principal raíz de su ser y su quehacer.”<sup>6</sup>

Desde el inicio de la historia, al trabajo se le ha considerado como un sinónimo de esfuerzo humano y el poder de soportar un sufrimiento para alcanzar un objetivo; hasta nuestros días todavía conserva este sentido. El trabajo se constituye en el núcleo alrededor del cual el individuo organiza su vida personal, el trabajo no sólo organiza la vida del individuo sino que la misma vida social se estructura principalmente en función del trabajo; para entenderlo mejor, se afirma que el trabajo se clasifica por los distintos tipos de actividades realizadas y estas a su vez, están de acuerdo a su finalidad, equipo y herramienta utilizada.

### **1.1.1.2 Tipos de Trabajo.**

Dependiendo del tipo de trabajo que realiza el ser humano, el individuo va objetivizando su ser plasmándolo en realizaciones de éxito y en fracasos que le llevan no sólo a las alegrías y tristezas más importantes de su día tras día, sino sobre todo a la satisfacción o la insatisfacción consigo mismo y a su autorrealización o frustración.

---

<sup>6</sup> Martín Baró, Acción e Ideología, UCA editores, San Salvador, El Salvador, 1993, p183.

---

El trabajo es una actividad que se desarrolla con esfuerzo personal; sin embargo, también el ser humano ha desarrollado habilidades y destrezas para poderse interrelacionar e interactuar con otros seres humanos, haciendo más fácil y eficiente su vida, por ello interactúa con los demás realizando diferentes tipos de trabajo ya sean individual o colectivamente o sea trabajo en equipo.

Por eso mismo el trabajo articulado socialmente es eficiente, definiendo diversos tipos de actividades que realiza el ser humano, que van desde las categorías de obrero o campesino, conserje, oficinista, receptor de cajas, secretaria, enfermera, profesor, comerciante, médico o abogado, etc. los cuales se clasifican de la siguiente manera:

#### **1.1.1.2.1 Trabajo de campo.**

Este tipo de trabajo es el considerado de más esfuerzo físico, es el que se ejecuta con labores pesadas y la persona se cansa más físicamente perdiendo vigor, este tipo de trabajo requiere ser realizado bajo condiciones de intemperie teniendo que sufrir las inclemencias del tiempo, sean estas de días lluviosos, fuertemente calurosos o vientos fuertes; regularmente su remuneración es baja porque requiere poca o ninguna preparación académica y el equipo de trabajo es rudimentario. No necesariamente se debe realizar en el campo propiamente dicho sino también en las calles y avenidas de las grandes ciudades, parques o en las afueras de los grandes centros comerciales. El trabajo de campo se observa en las actividades diarias que ejecutan los empleados de EMPAGUA, cuando habilitan instalaciones y reinstalaciones de agua.

#### **1.1.1.2.2 Trabajo de tipo técnico o industrial.**

Es aquel en donde se realizan los trabajos técnico de las empresas, requiriendo para ello de una buena calidad de funcionamiento de las instalaciones y equipos, este tipo de trabajo requiere estudios de especialización y capacitación, pues las labores son específicas y regularmente están sujetas a controles estrictos de calidad, siendo monótonas en el área de producción de la empresa en la cual se generan bienes y servicios; dependiendo de las labores ejecutadas así es como se requiere de

---

maquinaria y equipos de alta tecnología desde simples trabajos técnicos de producción hasta los trabajos de tipo altamente industrializado que requiere maquinaria y equipo sofisticado e industrializado tecnológicamente auxiliados con los beneficios que proporciona los equipos y sistemas de cómputo.

En la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, se observa este tipo de trabajo y es desarrollado cuando se lleva a cabo el proceso de succión, depuración, purificación y distribución de agua potable el cual se complementa con el trabajo administrativo.

#### **1.1.1.2.3 Trabajo de tipo administrativo.**

Este trabajo es realizado en las instalaciones de la empresa y por lo general es ejecutado en ambientes cerrados, ya sea para la atención al público o para otro tipo de actividades de escritorio, realizando funciones de nivel medio hasta labores de supervisión administrativa y control financiero, generalmente involucra actividades que requiere un nivel medio de educación hasta niveles académicos universitarios de licenciatura, maestría y doctorado, auxiliándose también con medios tecnológicos de computación y equipo de oficina; este tipo de trabajo se caracteriza porque el desgaste que causa en las personas es fundamentalmente de tipo mental proviniendo de allí la fatiga o cansancio mental.

Con la función de dirección, los administradores ayudan a las personas a que puedan satisfacer sus propias necesidades utilizando su potencial y al mismo tiempo contribuir a los propósitos de la empresa.

Por lo tanto, deben comprender los papeles asumidos por los empleados, la individualidad de las personas y sus distintas personalidades. En EMPAGUA se observa fácilmente este tipo de trabajo, porque es el ejecutado en grandes edificios y por lo regular es en donde el público usuario se presenta a efectuar trámites de tipo administrativo o a cancelar sus pagos por el suministro de agua potable.

---

### **1.1.1.3 Características de los trabajadores de EMPAGUA.**

Según trifoliar sobre información general de EMPAGUA: con fecha 28 de noviembre de 1,972; fue creada la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA. Su objetivo principal es proporcionar a los usuarios de la ciudad capital un servicio eficiente de agua potable, para que todas las personas cuenten con el vital líquido para el consumo humano y con ello satisfacer sus necesidades primarias básicas (fisiológicas) y contribuir así a mejorar las condiciones de vida de la población, a través de las acometidas de agua potable, el servicio de drenajes, el procesamiento y purificación de aguas, servicios de instalaciones nuevas y reinstalaciones.

En general, el tipo de trabajo que genera y ofrece EMPAGUA es considerado de tipo técnico o industrial; sin embargo, varios empleados realizan actividades de campo y otros más de tipo administrativo y financiero, estas últimas actividades son ejecutadas en las diferentes instalaciones de la empresa para complementar la eficiencia de los servicios que se generan y se ofrecen al público usuario.

En EMPAGUA las personas desempeñan diferentes roles y también son diferentes entre sí, no existe una sola persona que tenga las mismas características que otra; sin embargo, con frecuencia se supone todo lo contrario, pues la empresa desarrolla reglas, procedimientos y programas de trabajo todos bajo el supuesto de que las personas son esencialmente similares.

Por supuesto que esta suposición es altamente necesaria en los esfuerzos organizados, pero es igualmente necesario reconocer que los individuos son únicos y que tienen necesidades, ambiciones, actitudes y aptitudes diferentes.

La sobrecarga de trabajo en los empleados de EMPAGUA, origina no sólo un bajo rendimiento laboral, sino también alteraciones biológicas como el ritmo cardiaco, problemas digestivos y nerviosos, trastornos de sueño destruyendo así la vida social y familiar de sus empleados. Por su parte los encargados y jefes con responsabilidad sobre otras personas, tienen mayor número de interacciones de estrés como es el caso de los directivos que aparte de sus labores diarias, tiene también que asistir a reuniones de trabajo o bien, deben cumplir

---

demasiados compromisos y frecuentemente suelen tener alteraciones biopsicosociales, por tener que adiestrar al personal, como se observara en el Capitulo No. III, en donde se confirma el grado de estrés laboral al cual están expuestos los empleados de la empresa y las características que reúnen en su desempeño laboral, siendo estos los factores que afectan directamente y cómo afrontan los ataques que el estrés provoca, por ello, se deben considerar los aspectos específicos sobre el desempeño laboral.

## **1.1.2 Desempeño Laboral**

**D**ependiendo del tipo de labores realizadas en las empresas y las características individuales de las personas, así será el desempeño laboral obtenido, el cual puede ser adecuado o inadecuado, muchas de estas características están dadas por las individualidades mismas de cada persona, sus aptitudes, habilidades y destrezas, la maquinaria y equipo y las relaciones interpersonales que en cada empresa se permita desarrollar, con esto se observa que los trabajadores desarrollan un desempeño laboral adecuado o inadecuado dependiendo de las condiciones que la empresa presenta.

### **1.1.2.1 Desempeño laboral adecuado**

Para considerar entre otros factores que un desempeño laboral es adecuado, se debe comprender también que en las empresas “no se pueden satisfacer por completo todas las necesidades del personal, pero los administradores tienen bastante libertad para hacer arreglos individuales. Aunque los requisitos del puesto con frecuencia se derivan de los planes de la empresa y de la organización, este hecho no excluye necesariamente la posibilidad de adecuar el trabajo para que se adapte a la persona en una situación específica”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Harold Koontz y Heinz Weihrich, Administración una Perspectiva Global, Editorial Mc Graw-Hill, 1996, p 461.



---

Por esto mismo es importante considerar la necesidad de vincular ciertos elementos indispensables para un desempeño laboral eficiente que va desde la importancia del ser humano, contar con las herramientas o equipos necesarios y las condiciones o ambientes de trabajo adecuado;

Como se aprecia en la Gráfica No. 14 del Capítulo III, existen motivadores que ayudan a los empleados a ejecutar sus labores eficientemente, aduciendo que su desempeño laboral es adecuado; pero cuando las condiciones son adversas, se presentan desempeños laborales inadecuados como se observa seguidamente.

### **1.1.2.2 Desempeño laboral inadecuado**

El desempeño laboral inadecuado se presenta principalmente cuando la empresa o el patrono no proporciona las condiciones laborales mínimas y tampoco satisface las necesidades de sus trabajadores ni siquiera en una mínima escala, esto lleva a que tanto los trabajadores de campo como los de oficina tengan que ingeniárselas para ejecutar eficientemente sus funciones diarias.

Este tipo de desempeño se presenta cuando se carece de todas o tan sólo una de las condiciones laborales adecuadas, presentándose de diversas maneras y con malas condiciones de trabajo repercutiendo y afectando a cada trabajador de diversas formas.

- Salarios bajos y ausencia de ascensos.
- Alimentación inadecuada e insuficiente.
- Inestabilidad laboral por procesos de privatización.
- Relaciones interpersonales.
- Condiciones ambientales.
- etc.

En las Gráficas 4 y 6 sobre el consumo de alcohol y las condiciones de salud y seguridad, se aprecia que existen factores de infraestructura que afectan directamente el adecuado desempeño laboral, porque las oficinas se encuentran ubicadas en sótanos y porque no hay suficiente iluminación y aire.

---

De acuerdo con el tipo de trabajo ejecutado, el desarrollo laboral ya sea adecuado o inadecuado, siempre está sujeto a condiciones ambientales de la empresa, las cuales inciden directamente en la eficiencia del trabajo a ejecutar y la comodidad de los empleados, conocidas como ambientes de trabajo.

### **1.1.3 Ambiente de Trabajo**

Cualquiera que sea la actividad a realizar por parte del ser humano, necesita de un ambiente de trabajo, que reúna condiciones aceptables de adaptación con el medio para sentirse satisfecho de sus labores y que el mismo sirva de estímulo en su autorrealización, autoestima y autocontrol; sin embargo, se pueden presentar ambientes de trabajo adecuados o inadecuados.

#### **1.1.3.1 Ambiente de trabajo adecuado**

Para que un ambiente de trabajo sea considerado como adecuado tiene que estar debidamente iluminado artificialmente, si así se requiere con las necesidades de las labores a ejecutar, por supuesto alfombrado, con aire acondicionado, computadora, teléfono y toda la tecnología disponible que el trabajo requiera, es recomendable contar con plantas de interior y vistas exteriores, para hacer del ambiente de trabajo un ambiente acogedor, no exagerado puesto que en ciertos momentos se puede distraer la atención de los trabajadores y causar daños en la eficiencia misma del trabajo.

Todos estos factores, las relaciones humanas, maquinaria, equipo y el ambiente adecuado conllevan a obtener un desempeño laboral adecuado el cual es beneficioso para mantener una buena salud mental de los trabajadores y para la empresa. El lugar de trabajo debe ser acogedor, con música y un volumen de sonido moderado para obtener un mejor desempeño, pero si este no reúne las condiciones indicadas seguramente será inadecuado.

---

### 1.1.3.2 Ambiente de trabajo inadecuado

Cuando no se proporcionan los ambientes adecuados de trabajo es porque no se considera a las personas como tal “no se puede hablar sobre la naturaleza de las personas a menos de que se les considere como individuos integrales, no tan sólo con características separadas y diferentes como pueden ser el conocimiento, las aptitudes, las habilidades o los rasgos personales. Una persona tiene todo esto en grados diferentes. Es más; estas características se interrelacionan entre sí y su predominio en situaciones específicas cambian con rapidez y de un modo impredecible.

El ser humano es una persona total sobre la que influyen factores externos. Las personas no pueden despojarse de la influencia de estas fuerzas cuando van a trabajar por lo cual los administradores deben reconocer estos hechos y estar preparados para hacerles frente”<sup>8</sup>. Como se verá más adelante en el Capítulo III, en donde se establece que algunas oficinas se encuentran ubicadas en sótanos, otras carecen de iluminación adecuada y otras no tienen una buena fuente de aire puro.

Un ambiente laboral inadecuado, hará que el desempeño de los trabajadores tenga un bajo rendimiento y se produce cuando existe alguno de los siguientes factores:

- Falta de iluminación o iluminación con luz muy brillante.
- Ruido excesivo o intermitente.
- Vibraciones.
- Falta de aire acondicionado o demasiado intenso.

Es frecuente encontrar que las condiciones inadecuadas de trabajo lo representan los ambientes como por ejemplo cuando las personas trabajan con el uso de computadoras y las oficinas están muy iluminadas provocando que las luces se reflejan en las pantallas, algo más es cuando el espacio físico que necesita una secretaria es muy reducido comparado con el equipo y tecnología que utiliza en sus labores, tanto la computadora, impresora, teléfono, fax, además de atender público, necesitando para ello de un espacio más amplio.

---

<sup>8</sup> Idem, p 462.

---

Otro factor es el nivel de ruido al que están expuestas las personas el cual es perjudicial tanto para la salud como para el desarrollo del trabajo, un problema más grave aún es el permitir que los empleados fumen dentro de las oficinas pues el fumar provoca un ambiente inadecuado en las mismas. Esto puede apreciarse en la Gráfica No. 10 en donde se observa que los empleados en un 72 % consideran que la empresa no les proporciona la protección necesaria en su trabajo por sentir inestabilidad laboral. Por su parte, cuando los ambientes sean adecuados o inadecuados, también deben observarse otros factores y condicionantes que intervienen en la ejecución de las labores, tanto administrativas, de campo o técnicas.

## **1.1.4 Condicionantes Laborales**

**T**oda realización de trabajo requiere de condiciones mínimas y máximas de acuerdo a las labores a ejecutar, y permite conocer con antelación los requisitos a los cuales el ser humano debe enfrentarse, entonces estos condicionantes laborales afectan directamente a cada trabajador de acuerdo a lo que cada uno de ellos esta sujeto a cumplir y soportar, en las cuales se observa una serie de condiciones tales como:

### **1. 1.4.1 Relaciones humanas**

Mantener buenas relaciones humanas o relaciones interpersonales es uno de los principales factores para desarrollar un desempeño laboral adecuado y quizás sea el más importante, cuando se interrelacionan los seres humanos se persigue un objetivo común y de hecho “la dignidad individual significa que a las personas se les tiene que tratar con respecto, sin importar cuál sea su puesto en la organización. El presidente, el vicepresidente, el gerente, el supervisor de primera línea y el trabajador contribuyen todos a los objetivos de la empresa. Cada uno de ellos es único, con capacidades y aspiraciones diferentes, pero todos son seres humanos y todos merecen ser tratados como tales”<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Idem, p 461.

---

Las relaciones humanas entonces es la manera de intercambiar de buena forma las ideas y objetivos de las personas en un ambiente de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, guardando siempre los valores individuales de los seres humanos, por ello debe entenderse que las relaciones humanas constituyen el elemento principal para incursionar en los estados de ánimo y poder comprender las situaciones de inseguridad e inestabilidad laboral de los empleados.

#### **1.1.4.2 Inestabilidad laboral**

La inestabilidad laboral es una manifestación de inseguridad por parte de los trabajadores al pensar que en cualquier momento pueden ser despedidos de sus funciones; siendo retirados de la empresa o tan sólo cuando son trasladados a otros puestos de trabajo, esto repercute en ellos porque sienten que su esfuerzo sea físico o mental no es tomado en cuenta ni recompensado y que no tiene ningún valor, pensando que sus funciones son innecesarias y por ello no sienten ningún respaldo en las labores que realizan. Aunado a esto también se presenta actualmente en muchas empresas el fenómeno de los procesos de privatización, siendo ésta otra razón más que provoca inseguridad en el futuro laboral.

La inestabilidad laboral se observa claramente como uno de los elementos estresores que más afecta el desempeño laboral de los empleados de EMPAGUA, como se presenta en la Gráfica No. 13 del Capítulo III, en donde se observa que el ser despedidos, ser trasladados a otros centros de trabajo y los procesos de privatización alcanzan un 67 % de los resultados obtenidos, todo esto aunado a la carencia de estímulos e incentivos.

#### **1.1.4.3 Carencia de estímulos laborales e incentivos económicos**

En la mayoría de empresas no existe la estimulación laboral e incentivos económicos a los trabajadores, llevando esto a una situación de frustración al no poder alcanzar sus aspiraciones tanto personales como económicas, cada empresa debe considerar que “los motivos humanos se basan en necesidades, que pueden ser conscientes o inconscientes. Algunas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño y vivienda. Otras necesidades se pueden considerar como secundarias, como es el caso de la autoestima, la posición social, la afiliación con otros, el afecto, el dar,

---

el logro y el autorrespeto. Naturalmente que estas necesidades varían en intensidad y con el tiempo de acuerdo con las personas”<sup>10</sup>.

La motivación como un estímulo es un término que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, por eso las empresas deben motivar a sus empleados es decir que deben hacer todo lo necesario para satisfacer estos impulsos y deseos lo cual incidirá en los empleados a actuar en la forma más adecuada.

“Por lo tanto, es posible ver que la motivación incluye una reacción en cadena; las necesidades percibidas dan lugar a los deseos o metas que se buscan, lo cual ocasiona tensiones (es decir, deseos no satisfechos), que provocan acciones para alcanzar las metas, y finalmente satisfacer los deseos.”<sup>11</sup>

En la Gráfica No. 15 de la presentación de resultados se indica que los empleados hacen peticiones a la empresa como un argumento para tener estímulos laborales, al considerar que carecen de los mismos; entre los más importantes requieren equipamiento, estabilidad laboral y mejoras salariales, todo esto puede contribuir en ellos a soportar la carga y sobrecarga de trabajo.

#### **1.1.4.4 Sobrecarga de trabajo**

En la actualidad muchas empresas están acostumbrando la reducción de personal para reducir sus costos y con ello sobrecargar de trabajo a los empleados que quedan laborando, esto también provoca la disminución de la motivación en el trabajo, la reducción de aportes y sugerencias personales y la calidad de las decisiones conlleva al deterioro de las relaciones interpersonales.

Todos los factores de un ambiente laboral inadecuado requieren atención física y psicológica; e influyen además cuando el trabajador tiene sobrecarga de trabajo. “La sobrecarga de trabajo, tanto en los aspectos difíciles de la tarea, como el excesivo trabajo han obtenido una relación directa, entre horas de trabajo y muerte causada por enfermedades

---

<sup>10</sup> Idem, p 462.

<sup>11</sup> Idem, p 463.

---

coronarias (Breslow y Buell 1960), la sobrecarga de trabajo, también está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: Consumo de alcohol, ausentismo laboral, baja motivación en el trabajo, alto nivel de colesterol, aumento de consumo de cigarrillo, etc.”<sup>12</sup>

Toda actividad física que genera trabajo, requiere de maquinaria y equipo para su ejecución por ello la sobrecarga de trabajo puede estar sujeta y descargarse adecuadamente, según las condiciones del equipo y herramientas utilizadas, las que ayudan a minimizar la carga misma del trabajo; en la Gráfica No. 15 se presentan las peticiones hechas por los empleados de EMPAGUA.

#### **1. 1.4.5 Maquinaria y equipo**

Para que un desempeño laboral sea adecuado y eficiente se debe suministrar al ser humano de la maquinaria y equipo necesario para poder desarrollar satisfactoriamente los trabajos sean estos de campo, técnico o administrativo; claro está que dependiendo del tipo de labores así es el requerimiento mínimo necesario, pues una labor que necesariamente se debe ejecutar con equipo altamente tecnológico mucha puede ser la voluntad del trabajador en desarrollarla, pero si no cuenta con las necesidades básicas de equipo entonces no se podrá llevar a cabo satisfactoriamente dicha actividad; sin embargo, y por el contrario si una labor no necesita de alto requerimiento de equipo y al empleado se le proporciona mucho más del equipo requerido habrá un desperdicio de recursos lo cual puede entorpecer los objetivos de la empresa.

Según el tipo de trabajo, el desempeño laboral realizado, considerando el ambiente de trabajo y los condicionantes laborales, cuando tan sólo uno de estos no es el adecuado, el trabajador se resiente, se ve afectando en su salud física y mental, y es así como se provoca y produce el estrés.

---

<sup>12</sup> Internet [www.monografias.com/strés](http://www.monografias.com/strés) El Estrés, p 5.

---

## 1.1.5 El Estrés

**E**n la Sociedad Guatemalteca, el estrés es una parte ineludible de la vida moderna; hoy en día, todo el mundo parece estar “estresado”, pues todos están bajo presiones, sean éstas de tipo laboral, social, familiar, profesional, económicas, políticas, etc. y ante estas presiones todo ser humano responde con estrés, como una reacción de defensa pues un reflejo predispone al cuerpo.

### 1.1.5.1 Definición de estrés

El estrés es una respuesta adaptable del organismo humano, es la reacción del cuerpo frente a un evento emocionalmente perturbador, inquietante o amenazante.

“El estrés es uno de los factores de riesgo más importante para la mayoría de las enfermedades que se manifiestan en este siglo, que se presentan, como hipertensión arterial, cáncer, diabetes, alteraciones metabólicas y hormonales”<sup>13</sup>.

El estrés puede destruir la salud física y mental y ser incontrolables los daños que ocasiona en el cuerpo humano; el estrés puede llevar a una persona a comportamientos imprudentes; tales como los producidos por el alcohol y el uso de drogas, todo esto puede llevarle a explosiones emocionales incontrolables y en algunos casos a la violencia física; el estrés se presenta tanto en la vida social de una persona como en el ambiente laboral.

### 1.1.5.2 Definición de estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo OIT, se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: “esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo resiente la productividad, al atacar la salud física y mental de los trabajadores.”<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Internet, [www.poncrareda.gov.ar](http://www.poncrareda.gov.ar)canada Vida Estrés. p 1.

<sup>14</sup> Organización Internacional del Trabajo. El Trabajo en el Mundo. Tomo 5, Suiza, 1993, p 125.



---

La OIT también “sostiene que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.”<sup>15</sup> Y con ello mantener empleados sanos física y mentalmente.

Los trabajadores que están sometidos al estrés, en algunas ocasiones abandonan sus puestos de trabajo como una reacción instantánea, como una huida a sus problemas psicolaborales y esto muchas veces obliga en las empresas a que los jefes trasladen o cambien de puesto al personal, pues si un trabajador falta a sus labores o se ausenta frecuentemente tiende a bajar la productividad de la empresa.

Actualmente se identifican dos tipos de estrés laboral.

- Estrés Laboral Episódico.
- Estrés Laboral Crónico.

#### **1.1.5.2.1 Estrés laboral episódico**

Lo constituye “el estrés que se origina de varias situaciones enlazadas unas con otras y que forman un resultado, por ejemplo un despido”<sup>16</sup>. Es decir que una acción laboral conlleva siempre una reacción; sin embargo, es controlable o no tan dañino para la salud del trabajador.

#### **1.1.5.2.2 Estrés laboral crónico**

Este se puede presentar “cuando la persona se encuentra en una situación de estrés y constante actividad, que puede guiarnos hacia una alta presión arterial, dolencias cardiovasculares o accidentes vasculares, úlceras sangrantes, etc.”<sup>17</sup> Este tipo de estrés también puede ser una reacción del estrés episódico.

---

<sup>15</sup> Idem, p 125.

<sup>16</sup> Internet [www.snt.com](http://www.snt.com). tens estrés. Ser Humano y Trabajo El trabajo en el Mundo, p 8.

<sup>17</sup> Idem, p 8.

---

Un estrés episódico es algo que se puede manejar y que será por poco tiempo, este tipo de estrés ayuda al empleado a permanecer más alerta, enérgico y motivado, o sea que por poco tiempo el estrés trabaja a favor del cuerpo humano, pero si se está mucho tiempo estresado, este tipo se convierte en un estrés crónico o dañino, que si no se logra controlar puede llegar a causar la muerte.

El estrés por subestimación, se produce por la falta de estímulo normalmente físico y fisiológico de los sentidos del pensamiento. “Este tipo de estrés se presenta en los trabajadores que realizan un trabajo rutinario automatizado que no permite la creatividad, trabajo lento y monótono como atención en cajas, jubilaciones bruscas, esto genera distracción y un bajo rendimiento laboral y accidentes de trabajo”<sup>18</sup>, por ello se dice que el estrés es el causante de muchas manifestaciones que inciden en el bajo rendimiento laboral.

### **1.1.5.3 Causas y manifestaciones del bajo rendimiento laboral**

Gran parte de las causas y manifestaciones del bajo rendimiento laboral son producto del estrés, el cual está íntimamente relacionado con las condiciones laborales inadecuadas que van manifestándose en problemas psicolaborales y se presentan tanto como producto de factores de la organización o intraorganizacional y de otros externo o de carácter extraorganizacional

#### **Estrés producido por la organización**

Consiste en “el estrés producido por la propia organización y presenta factores de riesgo para la salud de los empleados.

- Consumo de alcohol como forma de escape.
- Animo deprimido.
- Baja autoestima.
- Poca satisfacción en el trabajo”<sup>19</sup>.

Como el cuerpo humano es capaz de resistir normalmente varias horas ejecutando una misma actividad; se piensa que siempre se puede seguir con el mismo ritmo de trabajo y

---

<sup>18</sup> Potter, Beverly. Estrés y Rendimiento en el Trabajo. Editorial Trillas, México, 1991, p 81.

<sup>19</sup> Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Editorial Progreso, México, 1991, p 430.

---

sin darse cuenta se afecta el organismo y el desempeño laboral, haciéndose el trabajo cada vez más deficiente. Entre los estresores organizacionales, esta el clima de la organización, que puede ser de clima tenso, relajado o cordial; estos producen un buen o mal desempeño de los trabajadores, dependiendo de la susceptibilidad que tenga cada trabajador; en adición a estos factores se interrelacionan otros de carácter más específico que van perjudicando la salud de los trabajadores, denominándoseles estresores introorganizacionales.

### **Estresores intraorganizacionales**

Son los que se presentan dentro de las organizaciones, como por ejemplo: “la sobre carga de trabajo puede causar la muerte, no es una exageración ni un dicho. De hecho en Japón se ha calculado que se producen una 10 mil muertes súbitas al año por exceso de trabajo. Karoshi es el nombre que recibe dicho fenómeno en ese país, la clase más afectada es la ejecutiva que trabajan más de 60 horas a la semana. Las causas de las muertes son accidentes cardiovasculares”.<sup>20</sup>

El cansancio y la fatiga mental llegan cuando lo laboral absorbe mucho tiempo, “El equilibrio pasa por lo que en psiquiatría se le conoce como el tripoide. Ocho horas para trabajar, ocho horas para dormir y ocho horas para nosotros mismos (para realizar lo que deseamos, ocio), cuando se desorbita cualquiera de estas tres se produce un desequilibrio.”<sup>21</sup>

Actualmente la tecnología tiene mucho que ver en el desempeño de las labores del trabajador, y si la empresa proporciona a sus trabajadores las herramientas, adiestramiento y la capacitación en tecnología; sin duda alguna, el desempeño del trabajador será excelente; pero si es lo contrario, el trabajador será sometido a altos niveles de estrés y por lógica su desempeño será deficiente, esto se observa en el análisis de los resultados presentados en el Capítulo III; sin embargo, no sólo los estresores introrganizacionales son los causantes de tantos males, también lo son otros de carácter externo o estresores extraorganizacionales.

---

<sup>20</sup> “Buena Vida – No se enfrasque en el estrés”. Prensa Libre. Guatemala, 16 de octubre 2,001

<sup>21</sup> “A tomar en cuenta el estrés”. Prensa Libre. Guatemala, 04 de octubre 2,001.

---

### **Estresores extraorganizacionales**

Los estresores extraorganizacionales, son los que se plantean fuera del ambiente de la empresa. La inadecuada relación hogar–trabajo, genera conflictos psicológicos y fatiga mental, cuando las relaciones familiares no son lo que un trabajador desearía (buenas) o si existe algún tipo de problema emocional (con la pareja), inconscientemente el trabajador desea estar más tiempo en el trabajo para evadir el verdadero problema.

Estos elementos fueron indicados en la parte inicial del Planteamiento del Problema, al considerar que el público usuario de EMPAGUA constituye los elementos estresores extraorganizacionales, en la Gráfica No. 7 se aprecia que un 10 % de los empleados han sido agredidos físicamente y en la Gráfica No. 8 se indica que un 34 % de ellos han tenido algún tipo de agresión verbal. Estos porcentajes obviamente son los indicadores o causantes iniciales de los síntomas del estrés.

#### **1.1.5.4 Síntomas del estrés**

El manejo del estrés, comienza por aprender a establecer cuáles son los signos y síntomas que lo provocan, encontrándose entre los más comunes, los siguientes:

- ✓ Cansancio o agotamiento.
- ✓ Tensión muscular.
- ✓ Ansiedad.
- ✓ Indigestión.
- ✓ Nerviosismo / estreñimiento.
- ✓ Onicofagia.
- ✓ Insomnio.
- ✓ Cambios de humor.
- ✓ Fríos, manos sudorosas.
- ✓ Aumento o pérdida del apetito.
- ✓ Presión de dientes o mandíbulas.
- ✓ Descomposición general del cuerpo, como debilidad, vértigo, dolor de cabeza, dolor de estómago, dolor de espalda o músculos.

- 
- ✓ Incremento en el uso del alcohol y uso de drogas.
  - ✓ Pérdida de energía.

Es muy importante no trabajar en exceso, lo ideal es saber desconectarse una vez que se abandona el ámbito laboral, pues de nada sirve dejar las tareas físicas, si mentalmente se sigue pensando en el trabajo, porque si una persona continuamente se martiriza emocionalmente con los problemas laborales en general, lo más seguro es caer en las consecuencias que provoca el estrés.

#### 1.1.5.5 Consecuencias del estrés

Una sobrecarga de trabajo o trabajo excesivo, puede provocar problemas psíquicos y físicos irreparables, una vez conocidos los síntomas del estrés y no darles atención oportuna pueden causar serios daños a la salud además de una labor insatisfecha, inadecuada e inoportuna; las consecuencias del estrés más comunes pueden ser:

- ❖ **Estrés:** Abusar del trabajo produce cambios en los neurotransmisores y en las sustancias como la adrenalina y la serotonina, ambas responsables de comunicar mensajes entre las terminaciones nerviosas.
- ❖ **Depresión:** Esta muy ligada con las situaciones estresantes y la inadaptación del sujeto, tanto al medio interno como externo, provocando primero frustraciones, luego ansiedad y por último depresión.
- ❖ **Ansiedad:** Es el estado de componentes somáticos que se viven como una sensación de peligro inespecífico o incluso al temor de muerte inminente; a veces provocando opresión torácica.
- ❖ **Aparato cardio vascular e hipertensión y enfermedades cardio vasculares.**
- ❖ **Disminución de las defensas:** Las defensas pueden bajar hasta un 50 % y originar enfermedades infecciosas y tumorales.

- 
- ❖ **Sistema Nervioso:** La alteración del sistema nervioso provoca insomnio, dolores de cabeza, neuralgias y accidentes cerebrales.

Toda persona que identifique como mínimo estos problemas, debe considerar inmediatamente la ayuda de un profesional, con el propósito de llevar o tomar un programa de prevención de estrés.

### 1.1.6 Formas de Prevención del Estrés

**E**s importante aprender a relajarse frente a situaciones de estrés, pues constituye la mejor arma de defensa para reducirlo o eliminarlo; el empleado puede darse un pequeño descanso, caminar y hablar pausadamente. Para conocer sus propios límites y completar eficientemente su trabajo, es necesario aprender a relajarse, esto toma un poco de práctica pero una vez ejecutada esta técnica se podrá saber exactamente lo que se tiene que hacer para reemplazar una respuesta estresante por una respuesta relajante.

Es importante definir lo que produce estrés en la vida diaria para poder manejarlo; disminuir los estresores organizacionales no es fácil, es necesario que las leyes que regulan las empresas entre empleadores y empleados contemplen las necesidades reales físicas y psicológicas de los trabajadores para que los efectos que se perciben en situaciones generales, sea para obtener un buen rendimiento laboral y una mejor estabilidad emocional.

Al respecto la OIT, plantea que la lucha contra el estrés en el trabajo, será uno de los más grandes retos que deberán enfrentar tanto los gobiernos como los patronos y los trabajadores durante los próximos años; por ello las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacerle frente al estrés y puedan acondicionar adecuadamente los lugares y centros de trabajo para adaptarse a las aspiraciones humanas.

---

### **1.1.6.1 Prevención del estrés en la oficina**

Para prevenir el estrés laboral en las organizaciones se puede observar, analizar y mantener control sobre los múltiples factores que lo provocan, “entre ellos se destacan los siguientes.

- Controles médicos anuales.
- Protección y medios de trabajo adecuados.
- Capacitación adecuada y oportuna.
- Establecimiento de prioridades organizacionales.
- Estimulación de los vínculos interpersonales.
- Concientización de los peligros de la sobre estimación y sub estimación laboral y la incidencia sobre la salud mental”<sup>22</sup>.

### **1.1.6.2 Prevención del estrés en el trabajador.**

Para reducir las situaciones que provocan el estrés, los trabajadores deben asumir esas situaciones que son un riesgo, aceptarlas y enfrentarlas para que no dañe su salud física, mental y psicológica, considerando como mínimo las medidas de precaución las siguientes:

- Tomar conciencia de las medidas de protección.
- Capacitación.
- Mejorar los vínculos interpersonales.
- Manejo adecuado del tiempo libre.
- Modificación de la conducta laboral.
- Ser realista.
- Organización del tiempo.
- Modificación del estilo de vida.
- Realizar ejercicios.
- No permitir que las emociones se encierren sobre ti mismo, compartir los sentimientos con otros.

Sin duda alguna, seguir este tipo de indicaciones seguramente ayudará a mantener una prevención del estrés la cual puede complementarse con programas profesionales.

---

<sup>22</sup> Jean Roquebrune, Prevenir y Combatir el estrés, Editorial Molino, España, 1984, p 127.

---

## 1.2 Delimitación del Problema

Para el trabajo de campo se fijaron los siguientes límites:

### 1.2.1 Lugar y Tiempo:

El presente trabajo fue elaborado en las Unidades de Tesorería, Auditoría Interna y la Sección de Limpieza de Drenajes de la Empresa Municipal de Agua, ubicadas dentro del edificio de la Municipalidad de la Ciudad de Guatemala y se realizó durante el período comprendido del mes de enero del año 2003 al mes de marzo del año 2004.

### 1.2.2 Población:

Para realizar el estudio se eligieron al azar a 26 hombres y 24 mujeres, todos empleados ( as ) de EMPAGUA, con un promedio de 6 a 30 años de labores, para establecer cuáles son los elementos estresores que más afectan el adecuado desempeño laboral de lo los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA.

En el desarrollo de la investigación se implementaron técnicas e instrumentos de trabajo que facilitaron la recopilación, integración y análisis de la información, describiéndose en el capítulo siguiente la metodología utilizada, hasta llegar a describir y presentar los resultados finales.



---

# Capítulo II

## 2 Técnicas e Instrumentos

Para llevar a cabo el desarrollo de este estudio fue necesario implementar una serie de técnicas e instrumentos, que permitieron conocer y tener conceptos claros para facilitar la labor en establecer los elementos estresores que afectan la productividad laboral de los trabajadores de EMPAGUA, habiendo consistido en un estudio descriptivo transversal prospectivo en 50 trabajadores, durante los meses de octubre y noviembre de 2,003.

### 2.1 Técnicas

Par el desarrollo de este trabajo se emplearon las siguientes técnicas:

#### 2.1.1 Técnica del Muestreo al Azar

Para la selección de la muestra se solicitó al departamento de Personal de EMPAGUA una copia de las nóminas de los trabajadores, se numeró a cada uno, posteriormente se anotaron los nombres y los números en una boleta y de la totalidad de esas boletas se escogieron 50 al azar.

La muestra conformada por los 50 trabajadores escogidos al azar, estuvo distribuida por género así: 24 (48 %) eran mujeres y 26 (52 %) hombres, que oscilaban entre las edades de 18 a 60 años.

#### 2.1.2 Recolección de Datos

Con el propósito de obtener los datos e información de este estudio, en colaboración con EMPAGUA, se procedió a reunir en dos oportunidades en instalaciones de la empresa, a todos los trabajadores seleccionados habiéndose procedido en la primera a pasar la encuesta y en la segunda el test.

---

### **2.1.2.1 Encuesta**

A los trabajadores seleccionados en la muestra se les aplicó un cuestionario mixto, el cual estaba integrado por un total de 20 preguntas de las cuales 7 de ellas eran cerradas y 13 abiertas. Con el propósito de conocer información personal de cada uno y clasificarlos por grupo, con las 7 preguntas cerradas se obtuvo el género, tiempo laboral en la empresa, sueldo, nivel educativo, actividad deportiva y el consumo de alcohol y tabaco, todo esto para establecer grados mínimos de estrés.

Con las 13 preguntas abiertas restantes, cada entrevistado ya se encontraba familiarizado con el cuestionario y fácilmente contestaba las preguntas directas para exponer las situaciones que les desagradaba de la empresa, e indicar si han tenido problemas con el público usuario y con sus respectivos jefes, así también las situaciones que les agradaba o desagradaba de su trabajo. Con este tipo de preguntas fácilmente se determina que sí existen factores y elementos que provocan estrés en los trabajadores

Previo a la realización de la encuesta, el cuestionario fue sometido a prueba, a fin de determinar si existía claridad en cada una de las preguntas y si eran de fácil comprensión y con ello poderse obtener los datos necesarios para la integración del informe.

### **2.1.2.2 Técnica utilizada para aplicar el Test**

Par establecer si los empleados de la empresa presentaban niveles de estrés, poderse medir y clasificarse dependiendo del grado de estrés que estaban manejando, se utilizó la prueba psicométrica Test Niveles de Estrés de MD InfoMed, la cual fue aplicada en la segunda reunión colectiva de las 50 personas que formaban la muestra y se procedió: de la siguiente forma, a ubicarlos en el Teatro Municipal, se les distribuyó lápiz y borrador, se le proporcionó la prueba y se brindaron las instrucciones necesarias para la ejecución del Test así como la indicación del tiempo necesario para su realización, luego de concluida la prueba se procedió a recogerla y posteriormente a calificar, tabular y procesar la información obtenida.

---

### **2.1.2.3 Testimonio**

Para conocer con mas claridad, certeza y objetividad sobre los diversos problemas que afrontan día a día los trabajadores en la empresa tanto con los usuarios del servicio de agua y sus jefes, se procedió a seleccionar al azar de la muestra predeterminada únicamente a 5 trabajadores, a quienes se les solicitó en forma individual su colaboración para presentar su testimonio; habiéndose obtenido en forma escrita los relatos de cada uno de ellos, éste tipo de información sirvió de fundamento para confirmar de fuente unipersonal sobre los diversos elementos estresores que más afectan el adecuado desempeño laboral y adicionalmente afectar su vida social.

En estos testimonios se logró confirmar que sus comentarios se centraban en situaciones de poco salario, que no habían incentivos, que las oficinas de trabajo estaban ubicadas en el sótano, tener problemas con sus compañeros, pero más importante aún era que sus jefes tenían preferencias únicamente en un grupo de empleados, por lo que su temor es ser despedidos, trasladados o que las instalaciones fueran sometidas a los procesos de privatización.

### **2.1.3 Técnica Estadística**

Obtenida la información y recopilación de información, se procedió a su calificación, interpretación de los datos recolectados y con el uso de la estadística descriptiva se tabularon las preguntas de la encuesta obteniéndose porcentajes, información que fue incluida en cuadros descriptivos y representados gráficamente. Al igual se procedió con la calificación del Test obteniéndose la tabulación de los diferentes niveles de estrés que están afectando a los empleados de la empresa.

---

## 2.2 Instrumentos

### 2.2.1 Cuestionario

El cuestionario elaborado está conformado por 20 preguntas, de las cuales 13 eran abiertas y 7 eran cerradas, por medio de las cuales se buscó identificar los principales factores que provocan el estrés en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, (ver cuestionario en anexo).

### 2.2.2 Test, Niveles de estrés MD InfoMed, de José F. Velásquez D.

El test contiene 25 preguntas de respuesta múltiple, sobre aspectos sociales y laborales, dirigido a evaluar personas adultas que se encuentran laborando y pretende establecer el estrés en diferentes niveles como: Normal, Bajo, Medio y Alto; para buscar con su resultado las alternativas de solución a cada uno de ellos.

Los niveles de estrés se clasifican según la puntuación obtenida en:

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Nivel Normal</b> | de 00 a 25 puntos, como rango Normal  |
| <b>Nivel Bajo</b>   | de 26 a 51 puntos, como rango en el cual es un estado de Alerta                   |
| <b>Nivel Medio</b>  | de 52 a 78 puntos, como rango en el cual se necesita Ayuda                        |
| <b>Nivel Alto</b>   | de 79 a 100 puntos, en donde se experimenta un Sobre estrés, (ver Test en anexo). |

Después de haber aplicado las técnicas e instrumentos se llegó a obtener los resultados finales del estudio los cuales se presentan a continuación incluidos en el Capítulo III seguido de Conclusiones y Recomendaciones.

---

## Capítulo III

### 3. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

La investigación realizada en la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala “EMPAGUA”, consistió en un estudio descriptivo transversal prospectivo en 50 trabajadores, durante los meses de octubre y noviembre del año 2,003 y para una mejor comprensión, la presentación de los resultados se describe en cuadros estadísticos y se ilustra en gráficas panorámicas sobre las preguntas que fueron efectuadas en el cuestionario respectivo; la finalidad de este estudio fue establecer el grado o nivel de estrés al cual están expuestos los trabajadores durante el desarrollo diario de sus labores, para lo cual las respuestas se clasificaron en los siguientes aspectos: Características Generales, Relaciones Laborales, Indicadores de Estrés, Condiciones de Salud y Seguridad, Factores Identificados que más Provocan Estrés y Motivadores Empresariales.

#### 3.1 Características Generales

Para llegar a comprender si los factores estresantes afectan sólo a un segmento de los trabajadores, primero fue necesario identificar el género (sexo masculino o femenino) y el grado de escolaridad de los empleados, ambos como elementos indispensables para tener una visualización clara de lo importante que representa el género laboral en nuestro medio y su nivel educativo para hacerle frente a las condiciones laborales y el impacto del estrés en su salud física y mental.

Además, este tipo de preguntas sencillas hicieron que los entrevistados desde un inicio sintieran que se trataba de una encuesta fácil y con ello conseguir que contestaran los siguientes aspectos con toda claridad y sin darse cuenta que se trataba de preguntas directas relacionadas con los factores que generan el estrés laboral.

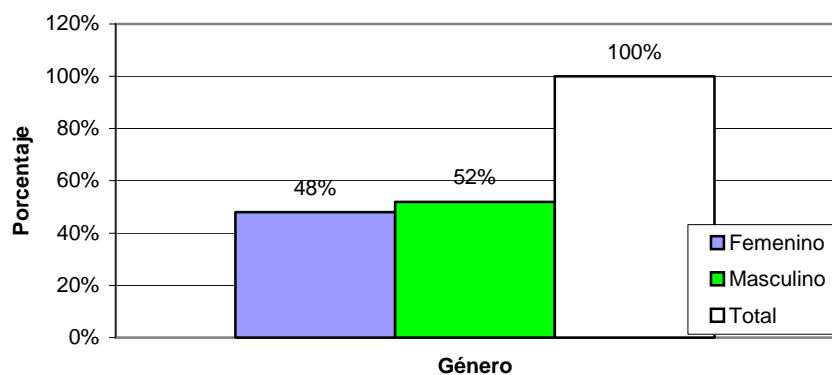
### 3.1.1 Género de los entrevistados:

El resultado de los 50 trabajadores tomados en la muestra, se clasificó por género de la siguiente manera: siendo ellos 24 del sexo femenino (quienes representan el 48%) y 26 del sexo masculino (representando el 52%).

| Cuadro No. 3.1<br>Génerode los trabajadores entrevistados |           |             |
|---|-----------|-------------|
| Características   | fx        | %           |
| Femenino  | 24        | 48%         |
| Masculino   | 26        | 52%         |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003

Gráfica No. 1  
Género de los trabajadores



Como puede apreciarse en la gráfica anterior, el género laboral no representa ningún inconveniente en las relaciones laborales de la empresa, esto a su vez, también demuestra que tanto hombres como mujeres se encuentran afectos a los factores laborales que provocan el estrés y a la sobrecarga de trabajo. Así también se observa que las mujeres en edad laboral están participando activamente en la generación de los ingresos familiares al no existir discriminación laboral porque se evaluó que los porcentajes de participación laboral por género son similares.

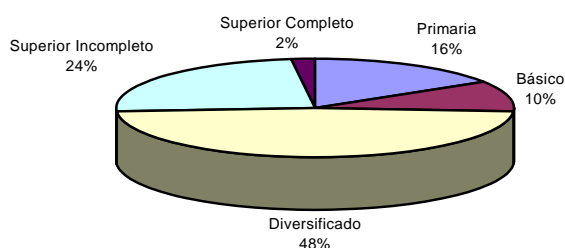
### 3.1.2 Nivel educativo por género en los trabajadores de “EMPAGUA”

El nivel educativo alcanzado por los trabajadores entendido como el grado de escolaridad fue variado, el cual se encuentra comprendido en los siguientes niveles: Primaria, Básico, Diversificado, Superior Completo y Superior Incompleto.

| Cuadro No. 3.2<br>Nivel educativo |                         |             |           |             |           |             |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Nivel Académico                   | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|                                   | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|                                   | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| Primaria                          | 3                       | 13%         | 5         | 19%         | 8         | 16%         |
| Básico                            | 1                       | 4%          | 4         | 15%         | 5         | 10%         |
| Diversificado                     | 16                      | 67%         | 8         | 31%         | 24        | 48%         |
| Superior Incompleto               | 4                       | 17%         | 8         | 31%         | 12        | 24%         |
| Superior Completo                 | 0                       | 0%          | 1         | 4%          | 1         | 2%          |
| <b>Total</b>                      | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores Guatemala, octubre de 2003

Gráfica No. 2  
Nivel académico



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la mayoría ha alcanzado un nivel de educación media o diversificado (48%) y con este grado, garantizan ciertos conocimientos y habilidades en la ejecución de su trabajo. Es de hacer notar que la empresa en algunas ocasiones ha impartido cursos de capacitación con el propósito de actualizar en conocimientos a sus empleados.

En esta variable no se observa una diferencia importante por sexo o género, pero si es importante indicar que tanto hombres como mujeres se encuentran sujetos a enfrentar el efecto del estrés laboral provocado por los estresores intraorganizacionales y como consecuencias los síntomas del estrés, no importando su grado de escolaridad.

## 3.2 Relaciones Laborales

Se obtuvo información relacionada con el tiempo de laborar en la empresa y el salario nominal mensual devengado, para establecer los factores siguientes: estabilidad laboral y capacidad económica, con el propósito de determinar si el factor económico es importante emocionalmente; habiendo obtenido los siguientes resultados:

### 3.2.1 Estabilidad laboral de los trabajadores de “EMPAGUA”

Como lo señala David Hikth en “el trabajo se necesita un ambiente y tecnología adecuada para un mejor funcionamiento, donde se sientan a gusto”<sup>23</sup>. En tal sentido la capacitación, actualización en el trabajo y la estabilidad laboral constituyen factores importante para el bienestar de los trabajadores.

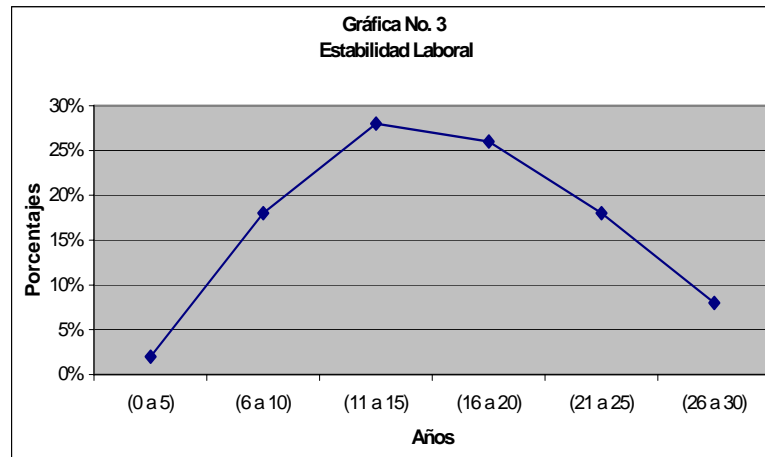
| Cuadro No. 3.3      |                         |             |           |             |           |             |
|---------------------|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Estabilidad laboral |                         |             |           |             |           |             |
| Años de Permanencia | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|                     | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|                     | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| 0 a 5 años          | 0                       | 0%          | 1         | 4%          | 1         | 2%          |
| 6 a 10 años         | 4                       | 17%         | 5         | 19%         | 9         | 18%         |
| 11 a 15 años        | 4                       | 17%         | 10        | 38%         | 14        | 28%         |
| 16 a 20 años        | 8                       | 33%         | 5         | 19%         | 13        | 26%         |
| 21 a 25 años        | 5                       | 21%         | 4         | 15%         | 9         | 18%         |
| 26 a 30 años +      | 3                       | 13%         | 1         | 4%          | 4         | 8%          |
| <b>Total</b>        | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente. Encuestas aplicada a trabajadores Guatemala, octubre 2003

Se puede observar que EMPAGUA, hasta el momento ha ofrecido una estabilidad de permanencia a los trabajadores, de tal manera que el 90% (45) de los entrevistados tienen de 6 a 25 años de estar laborando. Este hecho puede considerarse como un protector del estrés causado por la inestabilidad laboral, dado que se ha observado que existe una relación entre la inestabilidad laboral y la generación de ansiedad y estrés laboral.

<sup>23</sup> David Hikth. El Trabajo. Editorial Mc Graw-Hill, México, 1,994, p 734.





La gráfica No. 3 representa que los años de permanencia o estabilidad laboral en la empresa, se encuentra en una media de 11 a 20 años de labores, lo cual es considerado como estabilidad laboral aceptable, pero como elemento estresor es importante observarlo, pues cada vez que se presentan cambios de administración especialmente del Gerente, quien lleva a su personal de confianza, esto infunde preocupación en los trabajadores al creer que serán despedidos o cambiados a otros puestos de trabajo.

La preocupación se presenta en un tipo de estrés estacionario y por lo regular es con mayor intensidad cada 4 años, cuando se presenta el proceso de Elecciones General de Gobernantes del país y en particular por las Elecciones a la Alcaldía Capitalina; en los últimos años aún y cuando las autoridades superiores sean del mismo partido político, los empleados consideran que serán despedidos y como las fuentes de empleo son escasas por el efecto de la edad, se representa como un elemento estresor válido si se toma en cuenta que un trabajador teniendo de 15 a 20 años de laborar, por lo regular tiene como mínimo de 38 a 40 años de edad a quienes se les reducen las fuentes de empleo. Como estresores extraorganizacionales que contribuyen a minar la salud de los empleados se observan las relaciones hogar-trabajo las que generan conflictos psicológicos y fatiga mental que inciden en las relaciones laborales esto; a su vez, también se incrementa cuando las relaciones familiares no son las más adecuadas y “aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada uno, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo son tan estresantes para la mayoría de la gente.”<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Internet [www.niosh/index.html](http://www.niosh/index.html). El Estrés. p 7.

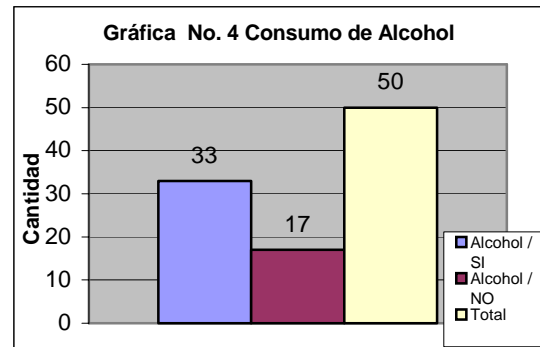
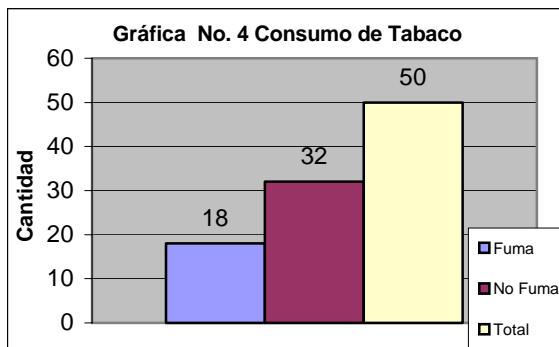
## 3.3 Indicadores de Estrés

### 3.3.1 Consumo de alcohol y tabaco por género, en los trabajadores de “EMPAGUA”.

Con relación al consumo de alcohol como problema social y laboral es relevante resaltar que una persona puede convertirse fácilmente en alcohólica y por ende interferir en su rendimiento laboral. Las causas pueden ser varias pero la ingestación de alcohol y el consumo de tabaco según ellos algunas veces les sirve como un escape para liberar tensión y estrés.

| <b>Cuadro No. 3.4</b>              |                 |             |                  |             |              |             |
|------------------------------------|-----------------|-------------|------------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>Consumo de alcohol y tabaco</b> |                 |             |                  |             |              |             |
| <b>Consumo</b>                     | <b>Femenino</b> |             | <b>Masculino</b> |             | <b>Total</b> |             |
|                                    | <b>fx</b>       | <b>%</b>    | <b>fx</b>        | <b>%</b>    | <b>fx</b>    | <b>%</b>    |
| Fuma                               | 13              | 54%         | 5                | 19%         | 18           | 36%         |
| No Fuma                            | 11              | 46%         | 21               | 81%         | 32           | 64%         |
| <b>Total</b>                       | <b>24</b>       | <b>100%</b> | <b>26</b>        | <b>100%</b> | <b>50</b>    | <b>100%</b> |
| Alcohol / SI                       | 14              | 58%         | 19               | 73%         | 33           | 66%         |
| Alcohol / NO                       | 10              | 42%         | 7                | 27%         | 17           | 34%         |
| <b>Total</b>                       | <b>24</b>       | <b>100%</b> | <b>26</b>        | <b>100%</b> | <b>50</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003



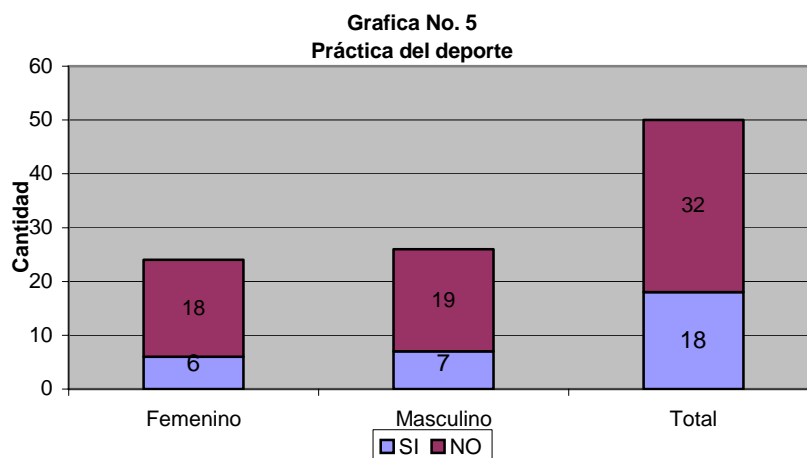
Como información relevante se observó que el 73% de hombres consumen bebidas alcohólicas, mientras que el 54% de mujeres tienen adicción al consumo del tabaco, estos datos presumen directamente indicadores de estrés el cual no ha podido ser liberado adecuadamente, acudiendo a liberadores incorrectos que sin darse cuenta causan daños severos a la salud, hasta llegar a causar el cáncer de pulmón y enfermedades del hígado.

### 3.3.2 Deporte y ejercicio practicado por los trabajadores de “EMPAGUA”.

En cuanto al practicar algún deporte o realizar ejercicios físicos, se observó que muy pocos de ellos lo practican, esta información como indicador de estrés es importante porque puede considerarse como una válvula positiva de escape para la tensión nerviosa.

| Cuadro No. 3.5<br>Práctica del deporte en los empleados |                         |             |           |             |           |             |
|---|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Deporte   | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|   | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|   | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| SI  | 6                       | 25%         | 7         | 27%         | 18        | 36%         |
| NO  | 18                      | 75%         | 19        | 73%         | 32        | 64%         |
| <b>Total</b>  | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores Guatemala, octubre 2003



Tanto la vida sedentaria y los trabajos de oficinas que no requieren de movilidad física, abren espacio al estrés; a través de una actividad física adecuada se puede dar un escape al mismo; sin embargo, la mayoría de trabajadores no practican deporte alguno.

Las maneras de prevención del estrés en el trabajador puede realizarse fácilmente con el adecuado manejo del tiempo libre, el cual puede ser utilizado para terapias de relajación como el deporte mismo y también las modificaciones del estilo de vida.

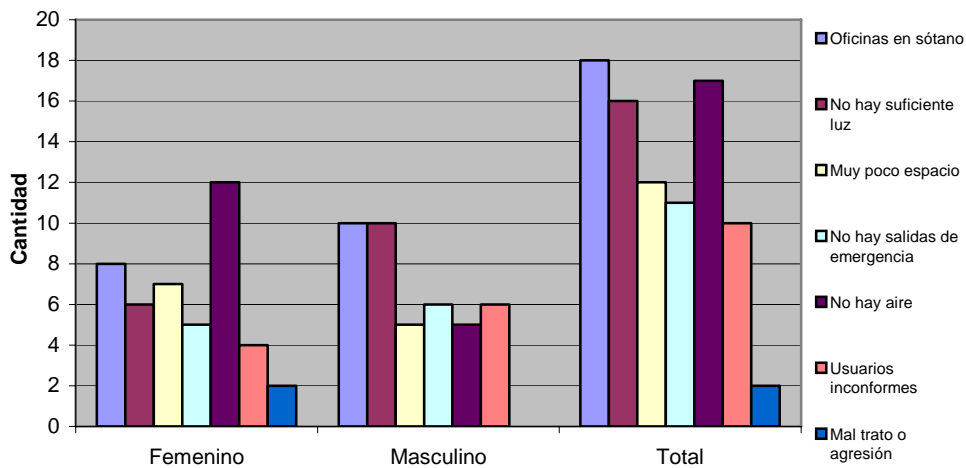
## 3.4 Condiciones de Salud y Seguridad

### 3.4.1 Principales factores de riesgo en el trabajador de “EMPAGUA”.

Los factores de riesgo más importantes para los trabajadores de Empagua, fueron clasificados en la respuesta a la pregunta 10 como: factores de infraestructura y factores de seguridad, los que a continuación se detallan.

| Cuadro No. 3.6   |                         |                      |                  |             |
|--|-------------------------|----------------------|------------------|-------------|
| Principales factores de riesgo para los trabajadores             |                         |                      |                  |             |
| Factores   | Presentación por género |                      |                  |             |
|  | Femenino<br>Puntaje     | Masculino<br>Puntaje | Total<br>Puntaje | %           |
| <b>A) Factores de Infraestructura</b>                            |                         |                      |                  |             |
| Oficinas en sótano   | 8                       | 10                   | 18               | 21%         |
| No hay suficiente luz  | 6                       | 10                   | 16               | 19%         |
| Muy poco espacio   | 7                       | 5                    | 12               | 14%         |
| No hay salidas de emergencia                                     | 5                       | 6                    | 11               | 13%         |
| No hay aire  | 12                      | 5                    | 17               | 20%         |
| <b>B) Factores de Seguridad</b>                                  |                         |                      |                  |             |
| Usuarios inconformes   | 4                       | 6                    | 10               | 12%         |
| Maltrato o agresión  | 2                       | 0                    | 2                | 2%          |
| <b>Total %</b>   |                         |                      |                  | <b>100%</b> |
| Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores Guatemala, octubre 2003 |                         |                      |                  |             |

**Gráfica No. 6 Factores de riesgo**



---

El 21% de los empleados coincidieron que el instalar oficinas en sótanos es uno de los factores que más ocasionan estrés, acompañado a la falta de luz adecuada con el 19%, un 20% por falta de corrientes de aire y un 14% por espacio reducido, estos son los factores más importantes en cuanto a infraestructura y como elementos estresores intraorganizacionales son a los cuales la empresa debe poner especial atención. Por lo indicado, se establece que el objetivo de estudio fue cumplido al establecer cuales son los elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de Empagua.

El Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) por sus siglas en inglés, es un ente que estudia los aspectos psicológicos de la salud y la seguridad ocupacional, en el cual se incluye el estrés en el lugar de trabajo e indica que “La naturaleza del trabajo está cambiando con la rapidez de un torbellino. Tal vez ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia, a la salud de las organizaciones”.<sup>25</sup>

Casi todo el mundo esta de acuerdo en que el estrés del trabajo resulta de la interacción del trabajador y las condiciones del trabajo, por ello el “estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida.”<sup>26</sup> Es importante entonces definir que las malas condiciones en infraestructura y los factores de riesgo en salud y seguridad provocan el estrés laboral.

Desde hace unos 20 años varios estudios han considerado la relación entre el estrés del trabajo y una variedad de enfermedades; pero no se han identificado los elementos estresores que afectan directamente al trabajador, estos se ven afectados por alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza, estas señales prematuras de estrés de trabajo son usualmente fáciles de reconocer, pero los efectos del estrés del trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver porque las enfermedades crónicas necesitan mucho tiempo para desarrollarse y además influyen otros factores.

---

<sup>25</sup> Internet [www.cdc.gov/spanish/niosh/index.html](http://www.cdc.gov/spanish/niosh/index.html). El Estrés. p 3.

<sup>26</sup> Idem p 6.

---

Las condiciones de salud y seguridad, fueron confirmadas en los testimonios presentados como puede apreciarse en el Recuadro No. 1, cuando los empleados se expresaron de la siguiente manera:

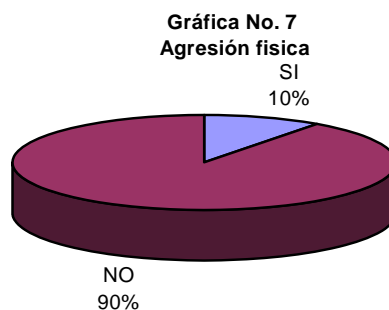
| <b>Recuadro No. 1</b>  |
|--|
| <b>Condiciones de Salud y Seguridad</b>  |
| <p><input checked="" type="checkbox"/> El espacio es muy reducido, sólo para que uno de vuelta y el material de oficina esta bien restringido.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aparte de todo estoy mal del corazón y eso me tiene con mucho peso, con mucho dolor de cabeza y no me puedo dar el lujo de enfermarme, si me suspende el IGSS no me sale mi sueldo cabal y entonces mi sueldo se viene abajo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Para trabajar tengo el problema que por la ventana entra mucha luz y no deja ver bien la computadora.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Una vez que estábamos en la zona 3, un grupo de gente nos querían quemar el carro y hasta nos querían linchar fíjese, [en ese entonces EMPAGUA suspendió las acometidas del servicio de agua potable en ese sector].</p> <p><b>Testimonios presentados en EMPAGUA.</b></p> |

### 3.4.2 Agresión física a los trabajadores de “EMPAGUA”.

En cuanto a la agresión física por parte del público usuario a los trabajadores, las respuestas resultaron importantes, pues se observó que no sólo los varones han sido objeto de agresión física sino también algunas mujeres, aún cuando representa valores bajos el hecho existente resulta ser alarmante así:

| Cuadro No. 3.7<br>Agresión física a los empleados |                         |             |           |             |           |             |
|---|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Ha sido Agredido                                  | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|   | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|   | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| SI  | 2                       | 8%          | 3         | 12%         | 5         | 10%         |
| NO  | 22                      | 92%         | 23        | 88%         | 45        | 90%         |
| <b>Total</b>                                      | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre de 2003



Del total de trabajadores entrevistados el 10% indicaron que han sido agredidos físicamente por los usuarios.

Este hecho constituye uno más de los episodios del estrés que duran poco tiempo o que son infrecuentes, “pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas, se queda el cuerpo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos, en última instancia resulta la fatiga o el daño”<sup>27</sup>, como

<sup>27</sup> Idem. p 9.

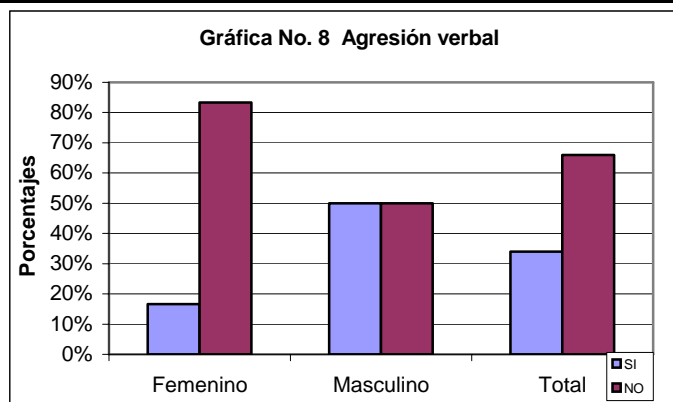
consecuencia aumenta el estado de alerta ante la agresión y se incrementa el riesgo de enfermedades.

### 3.4.3 Haber sido insultado o amenazado por algún usuario en “EMPAGUA”.

En situación similar al aspecto descrito en la gráfica anterior, también el hecho de ser insultado por cualquier otra persona resulta en factores de estrés, para ello la pregunta 12 fue identificada de la siguiente manera:

| Cuadro No. 3.8   |                         |             |           |             |           |             |
|--|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Agresión verbal a trabajadores de Empagua por los usuarios |                         |             |           |             |           |             |
| Ha sido Agredido   | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|  | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|  | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| SI   | 4                       | 17%         | 13        | 50%         | 17        | 34%         |
| NO   | 20                      | 83%         | 13        | 50%         | 33        | 66%         |
| <b>Total</b>   | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003



Según la encuesta aplicada a la muestra, el 34% ha sufrido de algún tipo de agresión verbal o amenazas por parte de los usuarios, por lo que deben existir seminarios y charlas de apoyo en cuanto a atención al público por los efectos que éste provoca; para ello debe considerarse que el estrés hace que el cerebro se ponga en guardia. “La reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva. El sistema nervioso se despierta y las hormonas se liberan para avivar los sentidos, acelerar el pulso, profundizar la respiración y tensar los músculos”<sup>28</sup>; estas respuestas biológicas del cuerpo son importantes porque

<sup>28</sup> Idem. p 9.



---

ayudan al ser humano a defenderse contra situaciones amenazantes; sin embargo, estos elementos estresores no fueron determinados en la prueba psicométrica.

El extremo de ser agredidos verbalmente por los usuarios fue comprobado en los testimonios presentados, comentarios que se ilustran en el Recuadro No. 2.

| <b>Recuadro No. 2</b>  |
|--|
| <b>Agresión Verbal hacia los Trabajadores</b>  |
| <p><input checked="" type="checkbox"/> A veces los usuarios me insultan y yo no tengo la culpa de que tengan problemas con sus trámites.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Mire yo a veces me deprimó y sin dejar pasar desapercibido cuando los usuarios se enojan porque hay algún problema con sus trámites.</p> <p><b>Testimonios presentados en EMPAGUA.</b></p> |

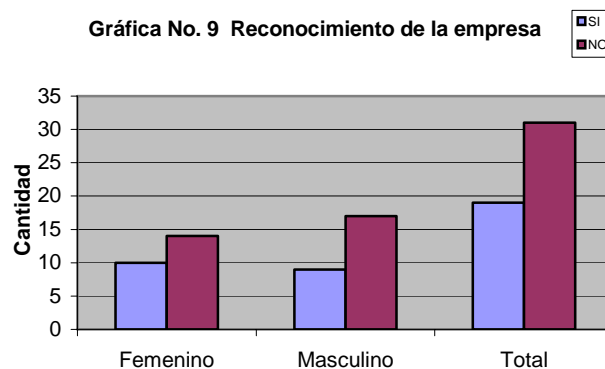
### 3.4.4 Reconocimiento de la Empresa a sus trabajadores.

El resultado presentó que el 62% de los trabajadores consideran que la empresa no valora su trabajo, no toma en cuenta su esfuerzo, únicamente le interesan los resultados, la empresa sólo observa errores, no así resultados positivos. Los empleados coinciden que el aumento salarial es una manera de reconocer su labor.

| Cuadro No. 3.9<br>Reconocimiento de la empresa a los trabajadores por su labor |                         |             |           |             |           |             |
|--|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Característica   | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|  | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|  | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| SI   | 10                      | 42%         | 9         | 35%         | 19        | 38%         |
| NO   | 14                      | 58%         | 17        | 65%         | 31        | 62%         |
| <b>Total</b>   | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003

Gráfica No. 9 Reconocimiento de la empresa



Ante situaciones de desagrado, los empleados sienten estrés de trabajo este sigue cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, por su parte algunos elementos estresores lo pueden ser para unos empleados pero no para otros; por su parte NIOSH expone “lo que es estresante para una persona podría no ser problema para otra. Esta opinión lleva a estrategias de prevención que

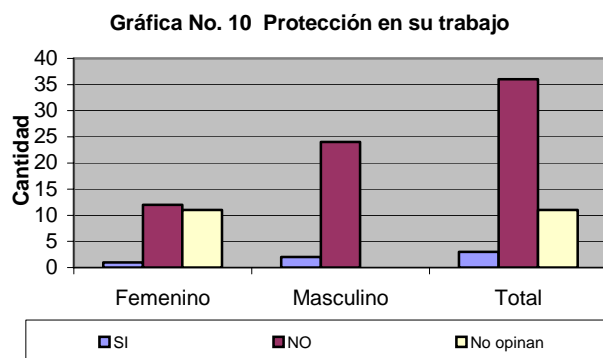
concentran en los trabajadores y las maneras de ayudarles a sobrellevar las condiciones exigentes de trabajo”<sup>29</sup>.

### 3.4.5 Opinión de los trabajadores sobre si la empresa proporciona protección en su trabajo.

Respecto a establecer si la empresa brinda protección a sus empleados, se caracteriza porque hoy en día las empresas con el afán de ser más productivas descuidan el valor del recurso humano; sin embargo, el estudio demuestra que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo de labores, la tardanza y un número aumentado de intenciones de retiro; por ello “una organización sana se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones e invalidez en su personal y también está competitiva en el mercado”<sup>30</sup>.

| Cuadro No. 3.10  |                         |             |           |             |           |             |
|--|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Opinión de los trabajadores a la protección personal de su trabajo |                         |             |           |             |           |             |
| Característica   | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|  | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|  | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| SI   | 1                       | 4%          | 2         | 8%          | 3         | 6%          |
| NO   | 12                      | 50%         | 24        | 92%         | 36        | 72%         |
| No opinan  | 11                      | 46%         | 0         | 0%          | 11        | 22%         |
| <b>Total</b>   | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003



<sup>29</sup> Idem. p 6.

<sup>30</sup> Idem. p 11.

---

36 de los trabajadores que representa el 72% opinan que la empresa no les brinda protección en su trabajo y sobre todo que están ubicados en un sótano, que el mismo no es adecuado para instalar oficinas y que se sienten con mucha inestabilidad laboral por las políticas de la empresa respecto a los procesos de privatización de varias unidades.

Sobre el hecho de recibir protección en su trabajo, por parte de la empresa o los jefes inmediatos superiores, en los testimonios se comentó lo que se presenta en el Recuadro No. 3, presentado a continuación:

| <b>Recuadro No. 3</b>   |
|---|
| <b>Protección en su Trabajo</b>   |
| <p><input checked="" type="checkbox"/> Vienen jefes sin tener grado de estudio superior, son contadores igual que uno y por eso son abusivos prepotentes sin cultura para tratarnos, me han hecho llorar, cuando te piden un trabajo lo hacen gritándote, es difícil trabajar aquí.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> El que le den una palmada en la espalda no es suficiente, el jefe tiene sus preferencias, una persona de máximas autoridades, en una oportunidad que tuve de hablar con él, le pedí incremento y se expresó así: “para qué necesitan dinero” y yo le contesté, el dinero me necesita a mi, yo no soy esclavo del dinero, me llega dinero y de una vez me sirve, en cambio usted lo guarda, usted si es esclavo del dinero, se sonrió pero no me dio nada.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Yo no tengo ningún incentivo por parte de mi jefe, porque el jefe tiene preferencias por algunos trabajadores</p> |

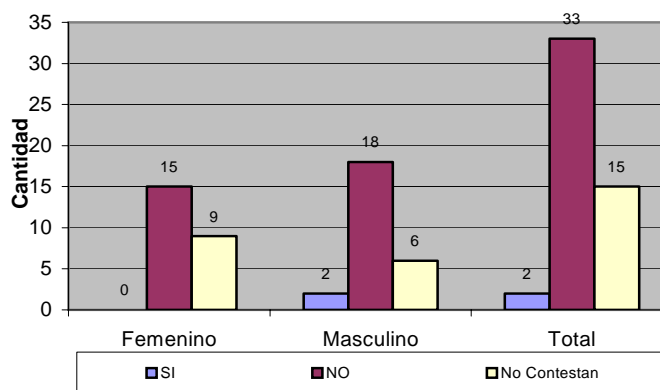
### 3.4.6 Sensación de inseguridad en los trabajadores de “EMPAGUA”.

La sensación de inseguridad que indican los trabajadores de la empresa, se produce por el ambiente laboral, la reacción generada puede ser el estrés y por consiguiente toman una conducta de defensa “el mismo puede provocar emocionalmente un estado desagradable que altere la conducta del individuo”.<sup>31</sup>

| Cuadro No. 3.11                        |                         |             |           |             |           |             |
|--|-------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Sensación de inseguridad en su trabajo |                         |             |           |             |           |             |
| Característica                         | Presentación por género |             |           |             |           |             |
|  | Femenino                |             | Masculino |             | Total     |             |
|  | fx                      | %           | fx        | %           | fx        | %           |
| SI                                     | 0                       | 0%          | 2         | 8%          | 2         | 4%          |
| NO                                     | 15                      | 63%         | 18        | 69%         | 33        | 66%         |
| No Contestan                           | 9                       | 38%         | 6         | 23%         | 15        | 30%         |
| <b>Total</b>                           | <b>24</b>               | <b>100%</b> | <b>26</b> | <b>100%</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores Guatemala, octubre 2003

Gráfica No. 11 Sensación de inseguridad



El 66 % de los trabajadores entrevistados expresaron tener inseguridad en su trabajo al haber sido objeto de insultos, agresión verbal y discriminación por parte de sus jefes. Por otro lado tienen como factor de inseguridad el hecho de existir varias unidades que han sido

---

privatizadas y por ello temen perder su trabajo, pero también es importante conocer que a veces no existen señales obvias especialmente si los empleados tienen miedo de perder el trabajo; por ello es imprescindible evaluar las percepciones del empleado sobre las condiciones de trabajo, la salud y la satisfacción del mismo.

## **3.5 Factores Identificados que más Provocan Estrés**

### **3.5.1 Situaciones que les disgusta de su trabajo en EMPAGUA.**

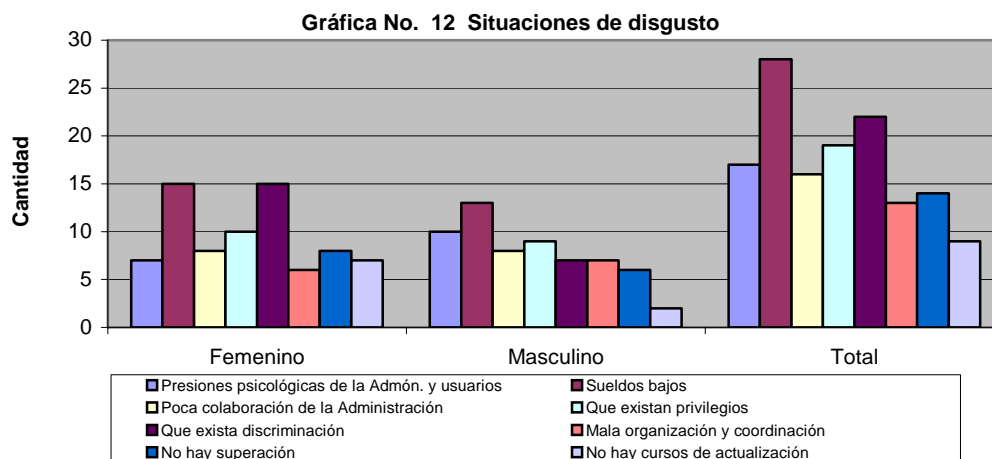
Se estableció que derivado del trabajo que realizan diariamente, se presentan situaciones y muchas de ellas son de desagrado para los trabajadores de Empagua, todas fueron evaluadas y tienen relevancia con aspectos institucionales, presentándose así:

---

<sup>31</sup> Goldman Howard. El Trabajo, Editorial Trillas, México, 1998, p 736.

| Cuadro No. 3.12  |                         |                      |                  |             |
|--|-------------------------|----------------------|------------------|-------------|
| Principales situaciones que les disgusta de su trabajo |                         |                      |                  |             |
| Situaciones  | Presentación por género |                      |                  |             |
|  | Femenino<br>Puntaje     | Masculino<br>Puntaje | Total<br>Puntaje | %           |
| Presiones psicológicas de la Admón. y usuarios         | 7                       | 10                   | 17               | 12%         |
| Sueldos bajos  | 15                      | 13                   | 28               | 20%         |
| Poca colaboración de la Administración                 | 8                       | 8                    | 16               | 12%         |
| Que existan privilegios                                | 10                      | 9                    | 19               | 14%         |
| Que exista discriminación                              | 15                      | 7                    | 22               | 16%         |
| Mala organización y coordinación                       | 6                       | 7                    | 13               | 9%          |
| No hay superación                                      | 8                       | 6                    | 14               | 10%         |
| No hay cursos de actualización                         | 7                       | 2                    | 9                | 7%          |
| <b>Total %</b>   |                         |                      |                  | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003



Se observa que del total de situaciones el 20% muestra un desagrado por los sueldos bajos, el 16% provocado por la discriminación de los jefes, un 14% que existan privilegios para algunos empleados, otro 12% por la poca colaboración de la administración y un 12% por presiones psicológicas de la administración y los usuarios.

Estos elementos descritos pueden considerarse de mucha importancia para su análisis y evaluación, porque consiste en los factores principales que provocan el estrés en los trabajadores, es aquí en donde el objetivo principal de estudio se cumple al describir cada una de las causas que lo provocan, por eso se debe considerar que “como regla general, las acciones para reducir el estrés deben dar prioridad al cambio organizativo para mejorar las condiciones de trabajo. Pero hasta los esfuerzos más concienzudos para mejorar las

---

condiciones de trabajo probablemente no van a eliminar completamente el estrés para todos los trabajadores. Por esta razón, una combinación de cambio organizativo y el manejo del estrés muchas veces es el enfoque más útil de prevenir el estrés en el trabajo.”<sup>32</sup>

Como complemento a lo indicado en la encuesta por cada trabajador, estos elementos estresores fueron confirmados en los testimonios de todos los empleados que lo presentaron, lo cual confirma lo dañino que son las condiciones inadecuadas de trabajo, la falta de incentivos y la carencia de interés por parte de la empresa en mantener una salud adecuada en los empleados, además de elaborar programas de prevención del mismo.

Puede observarse para ello los siguientes aspectos:

- ❖ Reconocimiento a los empleados por su buen rendimiento laboral.
- ❖ Crear oportunidades para el fomento de la carrera técnica y administrativa.
- ❖ Mantener una cultura de organización que valore al trabajador individualmente.
- ❖ Realizar acciones de la dirección que concuerden con los valores de la empresa.

En el Recuadro No. 4 se especifican los elementos estresores que más afectan a los trabajadores, mismos que fueron extraídos de los testimonios presentados así:

| <b>Recuadro No. 4</b>  |
|--|
| <b>Factores que más Provocan Estrés</b>  |
| <input checked="" type="checkbox"/> De parte del jefe no hay ninguna motivación, para él mejor si no nos pagaran ya que el gana Q 7,000.00 parecería que estuviera muerto en vida.   |
| <input checked="" type="checkbox"/> El jefe tiene preferencia para algunos trabajadores y por eso mismo, con 10 años de trabajar tengo un sueldo de Q 1,920.00, los nuevos empleados entran ganando más que uno, por ser recomendados. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Hay una mala organización, trasladan receptores a otras  |

---

<sup>32</sup> Idem p 13.



---

agencias, nos recargan mas trabajo con el mismo sueldo, a los empleados que prefieren les aumentan su sueldo y uno sigue igual, por esa razón pienso renunciar e irme a los Estados Unidos, [a la fecha de este informe efectivamente el empleado había renunciado, y se fue a los Estados Unidos].

- El jefe mira sólo los intereses de la empresa y ni los de él mismo, mucho menos los de los subalternos.
- Otra cosa es que no tenemos derecho de llamar por teléfono, ni aunque sea para emergencias.

**Testimonios presentados en EMPAGUA.**

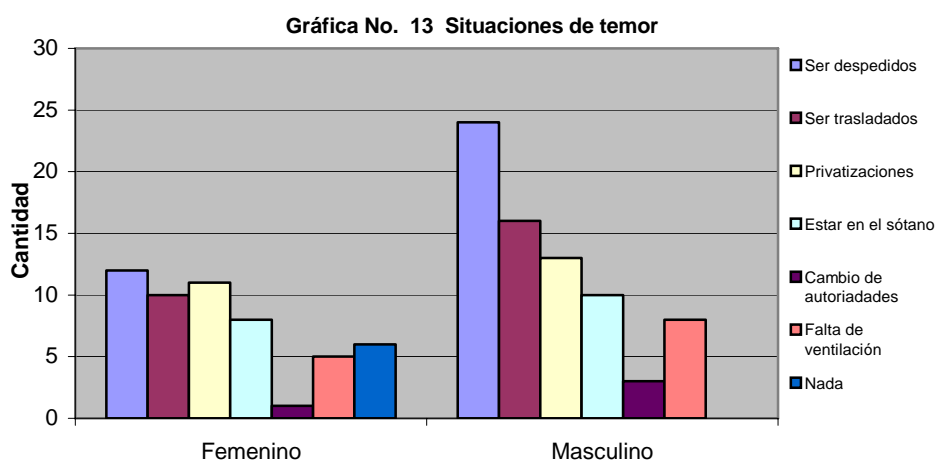
### **3.5.2 Situaciones que provocan temor y ansiedad en los trabajadores de “EMPAGUA”.**

En cuanto a los temores provocados por el estrés más indicados, ante las situaciones internas creadas por la relación laboral con el personal y el público usuario, los trabajadores encuestados respondieron que los factores son diversos; pero un 28% coincide que el ser despedidos les provoca ansiedad y problemas colaterales de salud, otro 20% lo relaciona

con el hecho de ser trasladados a otros puestos de trabajo; estos elementos son los principales problemas que visualizan, pero un 19% coincide que también los procesos de privatización son estresantes; esto también fue comprobado en los testimonios presentados.

| Cuadro No. 3.13   |                         |                      |                  |             |
|---|-------------------------|----------------------|------------------|-------------|
| Situaciones que provocan temor y ansiedad a los trabajadores de Empagua |                         |                      |                  |             |
| Situaciones   | Presentación por género |                      |                  |             |
|   | Femenino<br>Puntaje     | Masculino<br>Puntaje | Total<br>Puntaje | %           |
| Ser despedidos  | 12                      | 24                   | 36               | 28%         |
| Ser trasladados   | 10                      | 16                   | 26               | 20%         |
| Privatizaciones   | 11                      | 13                   | 24               | 19%         |
| Estar en el sótano  | 8                       | 10                   | 18               | 14%         |
| Cambio de autoridades   | 1                       | 3                    | 4                | 3%          |
| Falta de ventilación  | 5                       | 8                    | 13               | 10%         |
| Nada  | 6                       | 0                    | 6                | 5%          |
| <b>Total %</b>  |                         |                      |                  | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003



El estar ubicados en el sótano y la falta de ventilación indicaron que también les provoca ansiedad, situación que puede ser controlable por la administración, estas condiciones representan un 14% y 10% respectivamente, aunque los porcentajes parecen presentarse en una escala baja, lo importante es considerar lo dañino a la salud de los empleados presentándose en aspectos patológicos y psicológicos.

---

Según el Recuadro No. 5, existen situaciones que provocan temor permanente en los trabajadores y según los testimonios se expusieron de la siguiente manera:

| <b>Recuadro No. 5</b>   |
|---|
| <b>Situaciones que Provocan Temor y Ansiedad</b>  |
| <p><input checked="" type="checkbox"/> El problema más grande es que recientemente me trasladaron de una sección a otra sin decirme nada, un día que me presenté ya tenían mi nota de traslado, a la fecha no se porqué me trasladaron, estoy en el sótano y me canso demasiado.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Me siento mal estar trabajando en el sótano, me siento triste ya que no puedo mirar para afuera y no sé si llueve, si hay sol; aquí hace mucho calor, no hay aire y tan sólo hay una puerta ¡Y si tiembla!</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aquí donde trabajo no se sabe si es de día o es de noche.</p> <p><b>Testimonios presentados en EMPAGUA.</b></p> |

## **3.6 Motivadores Empresariales**

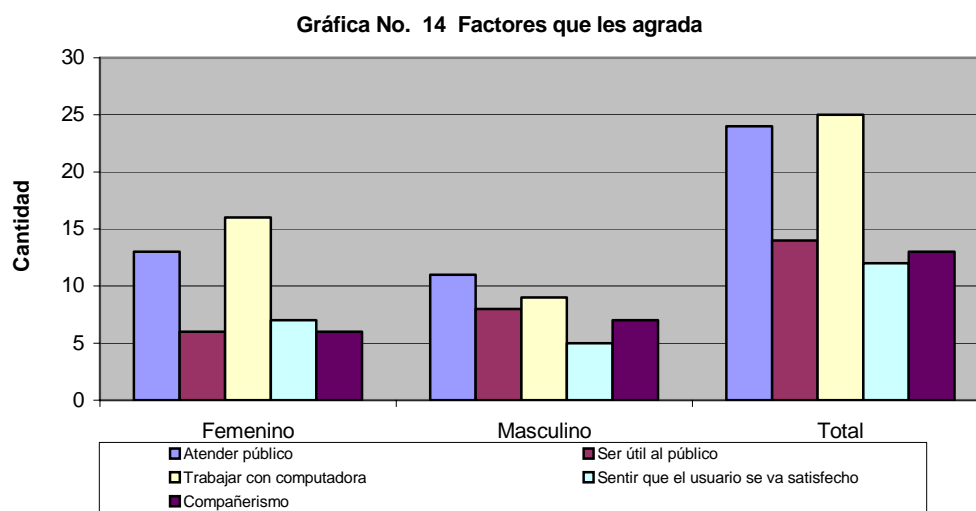
### **3.6.1 Situaciones laborales que más agrada a los trabajadores de “EMPAGUA”.**

Las motivaciones en el trabajo están unidas a sensaciones placenteras y en los trabajadores se asocia en la rama humanista o sea de prestar servicio y atención al público,

por eso el sentirse útiles ante la sociedad, su familia y atender su autoestima, son elementos que valoran y por ello también en sus relaciones laborales encuentran estímulos, presentándose a continuación los siguientes:

| Cuadro No. 3.14  |                         |                      |                  |             |
|--|-------------------------|----------------------|------------------|-------------|
| Principales situaciones que les gusta a los trabajadores |                         |                      |                  |             |
| Situaciones  | Presentación por género |                      |                  |             |
|  | Femenino<br>Puntaje     | Masculino<br>Puntaje | Total<br>Puntaje | %           |
| Atender público  | 13                      | 11                   | 24               | 27%         |
| Ser útil al público                                      | 6                       | 8                    | 14               | 16%         |
| Trabajar con computadora                                 | 16                      | 9                    | 25               | 28%         |
| Sentir que el usuario se va satisfecho                   | 7                       | 5                    | 12               | 14%         |
| Compañerismo   | 6                       | 7                    | 13               | 15%         |
| <b>Total %</b>   |                         |                      |                  | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre 2003



Un 28% de los trabajadores coincide que trabajar con computadora es el factor que más le gusta de su trabajo, otro 27% indica que el atender público es otro factor que les agrada, le sigue ser útil al público con un 16%, el compañerismo con un 15% y sentir que el usuario se va satisfecho con el 14%. Las anteriores observaciones pueden considerarse como aspectos importantes en la convivencia social y el espíritu de humanidad, por lo que esperan ser tratados como tal; así también, debe considerarse que el “concepto de estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío, pero estos conceptos no son iguales. El

---

desafío nos vigoriza psicológicamente y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo. Probablemente a la importancia del desafío en nuestra vida de trabajo se refieren los que dicen <un poco de estrés es bueno>”<sup>33</sup>.

Es importante considerar el entusiasmo, el reto y el desafío ante situaciones nuevas, porque disminuyen los riesgos de enfermedades provocadas por el estrés; sin embargo, es muy importante que cada empleado se conozca a sí mismo para saber el nivel de estrés que puede soportar.

### **3.6.2 Solicitud de los trabajadores ante la Empresa Municipal de Agua.**

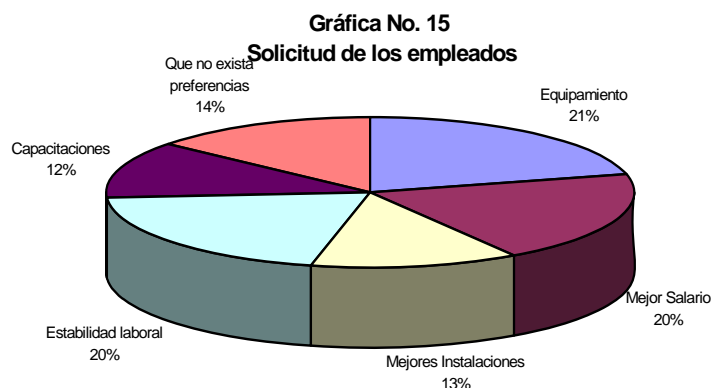
Para mejorar las condiciones laborales, los trabajadores solicitan a la empresa dotarlos de equipamiento, mejores salarios crear condiciones de estabilidad laboral, así como otros aspectos que consideran importantes para el buen desempeño de sus labores requiriendo de toda la colaboración de la administración, aduciendo que muchas veces las autoridades desconocen algunas necesidades de sus empleados.

---

<sup>33</sup> Idem p 6.

| Cuadro No. 3.15  |                         |           |       |
|--|-------------------------|-----------|-------|
| Solicitud de los trabajadores a la Empresa Municipal de Agua |                         |           |       |
| Solicitudes  | Presentación por género |           |       |
|  | Femenino                | Masculino | Total |
|  | fx                      | fx        |       |
| Equipamiento   | 16                      | 17        | 33    |
| Mejor Salario  | 20                      | 11        | 31    |
| Mejores Instalaciones  | 9                       | 11        | 20    |
| Estabilidad laboral  | 18                      | 14        | 32    |
| Capacitaciones   | 11                      | 8         | 19    |
| Que no exista preferencias                                   | 17                      | 5         | 22    |

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores  
Guatemala, octubre de 2003



El 21% indicaron que es necesarios dotarlos de mejor equipamiento, entre materiales, maquinaria, equipo y otros enseres de trabajo, un 20% requiere de mejores salarios y prestaciones laborales y otro 20% de estabilidad laboral, porcentualmente consideran a estos factores como los más importantes. Con buenas condiciones de trabajo se espera mantener trabajadores fuertes y sanos física y mentalmente, siendo necesario que tanto las condiciones Organizacionales y Extraorganizacionales actúen siempre a favor y en beneficio de los empleados.

### 3.7 Niveles de Estrés

El resultado de la prueba psicométrica denominada Test Niveles de Estrés de MD InfoMed utilizada para medir el grado o nivel de estrés en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, “EMPAGUA”, fue el siguiente:

| <u># de sujetos</u> | <u>%</u>    | <u>Dx</u>                                     |
|---------------------|-------------|---|
| <b>13</b>           | <b>26 %</b> | <b>Dx Normal</b>                              |
| <b>28</b>           | <b>56 %</b> | <b>Dx Experimenta estado de Alerta Límite</b> |
| <b>06</b>           | <b>12 %</b> | <b>Dx Que necesitan ayuda</b>                 |
| <b>03</b>           | <b>6 %</b>  | <b>Dx Experimentan estrés crónico.</b>        |

Se observa que de la muestra tomada al azar, 28 empleados (que representa el 56% de los casos) se encuentran experimentando un Estado de Alerta Límite de Estrés; 13 empleados o sea el 26% están soportando un estrés Normal; 6 de ellos (12%) se encuentran con Necesidad de Ayuda y 3 (el 6%) se encuentran experimentando ya de un estado de Estrés Crónico (esto último lógicamente es alarmante).

Se considera que el estado de estrés Normal es aquel en el cual el mismo está presente, pero los empleados lo soportan y lo utilizan como motivador en su trabajo, el estado de Alerta Límite es aquel en el cual los empleados deben iniciar a cambiar algunos hábitos de trabajo y de su vida misma, porque el estrés se presenta con indicios de perjudicar su salud, el nivel de Necesidad de Ayuda es en el cual los empleados se encuentra padeciendo de enfermedades colaterales pero aún así con ayuda médica y psicológica se les debe atender para incorporarlos como trabajadores productivos; sin embargo, cuando el nivel es de Experimentar Estrés Crónico el estado ya es lamentable y se deben tomar medidas correctivas por los efectos nocivos que el mismo provoca.

### **3.8 Análisis Final**

De acuerdo con los resultados finales obtenidos de la Encuesta Anónima Confidencial, de la Prueba Psicométrica aplicada a los 50 trabajadores y de la Técnica del Testimonio presentado por 5 empleados, se determinó que todos presentan diversos niveles de estrés y en algunos casos con malas relaciones interpersonales; se pudo observar también la poca colaboración de la administración, el suministro escaso de recursos para trabajar, la mala organización y coordinación de las actividades. Según Hans Selye, “el estrés es la

---

respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”<sup>34</sup>. En este concepto se infiere la relación del organismo con el medio, lo que nos lleva a considerar al estrés como el estímulo que actúa sobre el individuo y esto da lugar a una respuesta fisiológica o psicológica por un estrés ambiental.

Los resultados obtenidos tienden a ser lógicos y como elementos estresores ya establecidos en el estudio, mismos que afectan física y mentalmente a los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, los cuales son los encargados de provocar el estrés y repercutir en sus labores diarias, su desempeño laboral, social y familiar; entendiéndose en el área social, cuando un usuario al realizar trámites y no quedar plenamente satisfecho se molesta, se pone agresivo y lógicamente sus actitudes repercuten en el empleado; en el área familiar se provoca cuando el empleado no logra desconectarse adecuadamente de los problemas del trabajo, siendo llevados a sus hogares y con ello provocar problemas de índole familiar deteriorando las relaciones familiares, producidos por enojos, maltratos del hogar, agresiones físicas y verbales a los miembros de la familia.

Esto repercute en tomar decisiones equívocas como el ingerir bebidas alcohólicas, consumo inmedido de tabaco y tomar actuaciones personales en contra de sus semejantes; aún así, el estado de estrés aumenta y poco a poco deteriora la salud del trabajador; por todo ello; es indispensable, que las autoridades municipales brinden más atención a sus trabajadores para que estos tengan una mejor estabilidad emocional.

Es importante considerar que cada individuo es diferente uno del otro, por ello “necesitamos examinar cuidadosamente cómo usamos nuestra energía de adaptación y si la estamos usando innecesariamente, ya sea por cómo estamos respondiendo a situaciones emocionales y/o por exposición a estresores. Recuerda, sin embargo, que la evolución del ser humano depende del estrés, y que sin éste no habríamos llegado a nuestros días”<sup>35</sup>.

El resultado de la presentación, análisis de información, interpretación de datos y el análisis final, conducen en conjunto a presentar conclusiones y recomendaciones tendientes

---

<sup>34</sup> Hans Selye. Trabajo y Estrés. Madrid España, Ediciones Karpos, 1997, p 125.

<sup>35</sup> Internet. [www.calacervera.com](http://www.calacervera.com) Haz del Estrés tu Amigo. p 1.



---

a mejorar las relaciones laborales entre la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, con sus trabajadores, toda vez que ya son conocidos los elementos estresores que afectan el adecuado rendimiento laboral de los empleados.

## **IV Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.1 Conclusiones**

Después de haber efectuado el estudio para determinar cuales son los elementos estresores que más afectan el adecuado desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA; se llegaron a establecer varias conclusiones las cuales se presentan a continuación, con el propósito de

---

tomarse en cuenta como planteamientos concretos que fueron establecidos y recopilados con el auxilio de las técnicas e instrumentos utilizados:

- 4.1.1 En la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA; se estableció que los trabajadores en la ejecución de sus labores diarias, están siendo afectados por diversos niveles de estrés que se presentan desde Niveles Normales hasta Niveles de Estrés Crónico, lo que repercute en el adecuado desempeño laboral en la empresa.
- 4.1.2 La mayoría de empleados de la empresa, se encuentran afectados por un nivel de estrés en Estado de Alerta, representado por el 56 %; sin embargo, los trabajadores aún no lo han presentado porque lo atenúan con supuestos escapes o liberadores de estrés, entre los cuales está el fumar, consumir alcohol y practicar algún tipo de deporte.
- 4.1.3 Los principales elementos estresores determinados en EMPAGUA, que afectan el adecuado rendimiento laboral de los empleados son: los bajos salarios, la agresión por parte de la administración y público usuario, los privilegios que se presentan para algunos empleados y la discriminación tanto en trato como en salario.
- 4.1.4 Se estableció que también la conducta estresada del público usuario que se presenta a las ventanillas de atención al público provoca niveles normales de estrés en los trabajadores de la empresa, así como también por la agresión a que son objeto los empleados que laboran en las calles de la ciudad capital.
- 4.1.5 Muchos empleados de la Empresa Municipal de Agua, han sentido algún grado o nivel de estrés; sin embargo, al no haber médicos, trabajadores sociales ni mucho menos psicólogos que les ayuden a detectarlo a tiempo, a prevenirlo y colaborar con ese problema, han tenido que buscar algunos de ellos escapes que les libere en pequeña medida de los niveles de estrés a que están afectos, algunos practican deporte como medida sana, pero otros lo liberan fumando o consumiendo alcohol sin

---

saber que esto último es perjudicial para su salud tanto física como mental, repercutiendo en su rendimiento psicolaboral.

- 4.1.6 Debido a los factores estresantes y los diversos niveles de estrés establecidos, todos los empleados de EMPAGUA, necesitan de algún grado de ayuda profesional sea esta médica y psicológica pues también se están viendo afectados en su vida familiar y social.
- 4.1.7 Se estableció que los tres elementos estresores que más afectan el adecuado desempeño laboral de los empleados de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala son: los bajos salarios, que existe discriminación y privilegios para algunos empleados y la poca colaboración de la Administración.
- 4.1.8 Se comprobó que las situaciones más frecuentes provocan temor y ansiedad producto del estrés laboral son: el ser despedidos, ser trasladados a otros puestos de trabajo, los procesos de privatización y estar laborando en el sótano del edificio; lo cual les afecta fisiológica y psicológicamente presentándose como presión arterial alta o baja, diabetes, problemas cardiovasculares, dolores de cabeza, dolores de espalda, infartos y úlceras sangrantes, entre otros.
- 4.1.9 En su mayoría, los empleados de EMPAGUA consideran que el poseer un nivel de educación media les garantiza cierto grado de estabilidad laboral, lo cual les protege de las consecuencias dañinas del estrés y sus efectos en su salud física y mental.

---

## 4.2 Recomendaciones

De las conclusiones presentadas por el estudio realizado en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, también se dan a conocer las recomendaciones más importantes, con el propósito de minimizar los diferentes niveles de estrés a que están expuestos los empleados, para colaborar con la administración de la empresa y apoyar con fundamentos teóricos que permitan reconocer correctamente los elementos que provocan el estrés laboral y liberarlo de acuerdo al nivel determinado en cada uno de ellos.

- 4.2.1 La empresa puede minimizar los diferentes grados o niveles de estrés que están afectando a sus trabajadores, a través de incentivos tales como: salarios de acuerdo al nivel educativo, proporcionar el equipo, materiales y recursos adecuados para el mejor desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.2.2 Como el 56 % de los empleados se encuentra en un nivel de Estrés en Estado de Alerta, es importante fomentar en ellos el practicar el deporte, brindar incentivos para que la mayoría continúe con sus estudios, brindar bonos por productividad y propiciar el obtener un seguro de vida, entre otros que la empresa misma pueda implementar.
- 4.2.3 Un porcentaje del 12 y 6 % están experimentando niveles de Ayuda y Estrés Crónico lo que es importante observar por parte de la empresa y los psicólogos en general, por considerarse como un indicador a nivel general en las empresas, por lo cual se recomienda que la administración con ayuda psicológica atienda cada uno de los elementos estresores y se atenúen para evitar los problemas que de ellos se derivan, pues tan sólo con brindar una estabilidad laboral se puede ayudar a los empleados haciendo que ellos se sientan útiles.
- 4.2.4 La Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, debe considera que el recurso más importante en ella lo constituye el elemento humano,

---

por lo cual debe apoyar fuertemente a sus empleados dándoles el apoyo necesario frente a problemas surgidos con el público usuario.

- 4.2.5 Derivado de los distintos niveles de estrés que están sufriendo los empleados de EMAPGUA, se recomienda que la empresa efectúe un estudio psicológico amplio (como el que aquí se presenta), con el propósito de proporcionar ayuda psicológica a cada uno de los empleados dependiendo del nivel a que están afectados, por lo cual es importante que consideren el instalar clínicas psicológicas situación que redundará en un rendimiento más óptimo para la empresa y también mantener empleados sanos física, mental y psicológicamente.
- 4.2.6 Es conveniente que la empresa promueva la recreación personal y familiar de sus empleados durante los fines de semana, promoviendo la restauración conjunta con las autoridades de la Municipalidad Capitalina de los centros recreativos y áreas verdes de su propiedad (Escuintla y la ciudad capital), porque la recreación familiar minimiza los efectos del estrés y los riesgos de contraerlo.
- 4.2.7 También se insta a que la Escuela de Psicología continúe efectuando y apoyando los estudios sobre el estrés laboral en los empleados de las empresas, pues de esta manera se estará colaborando masivamente con la población, considerando que el trabajo es un factor importante para el desarrollo en la vida personal de cada individuo.

## Bibliografía

1. Baro, Ignacio Martín. **Acción e Ideología, Psicología Social desde Centroamérica.** El Salvador: UCA editores, 1,993, 193 pp.
2. De Toro Miguel y Gisbert. **Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado.** 2ª. Edición, Francia: Editorial Larousse, 1,964, 1,663 pp.

- 
3. Goldman, Howard. **El Trabajo.** 2ª. Edición, México: Editorial Trillas, 1,998, 736 pp.
  4. Hikth, David. **El Trabajo.** 10ª. Edición, México: Editorial Mc Wraw-Hill, 1,994, 750 pp.
  5. Koontz, Harold y Heinz Weihrich. **Administración, una Perspectiva Global.** 10ª. Edición, México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, 1,996, 746 pp.
  6. Melgosa, Julian. **Sin Estrés.** 2ª. Edición, España: Editorial Safeliz, 1,995, 325 pp.
  7. Organización Internacional del Trabajo (OIT). **El Trabajo en el Mundo.** Tomo 5, Ginebra, Suiza: 1,993, 140 pp.
  8. Papelería Donel y otros. **Psicología.** México: Editorial Mc Graw-Hill, 1,993, 762 pp.
  9. Potter, Beverly. **Estrés y Rendimiento en el Trabajo.** 2ª. Edición, México: Editorial Trillas, 1,991, 866 pp.
  10. Robbins, Stephen P. **Comportamiento Organizacional.** 7ª. Edición, México: Editorial Progreso S.A., 1,991, 752 pp.
  11. Roquebrune, Jean Paul. **Prevenir y Combatir el Estrés.** España: Editorial Molino, 1,984, 183 pp.
  12. Selye, Hans. **Trabajo y Estrés.** España, Editorial Karpos, 1,977 150 pp.
  13. **“Buena Vida, No se enfrasque en el Estrés”.** Prensa Libre, Guatemala, 16 de octubre 2,001, pp. 38-39.
  14. **“Tomar en cuenta el Estrés”.** Prensa Libre, Guatemala, 04 de octubre 2,001, pp. 25-26.

- 
15. Internet. **“El Estrés”**. [www.cdc.gov/spanish/niosh/index](http://www.cdc.gov/spanish/niosh/index)
  16. Internet. **“El Estrés”**. [www.niosh/index.html](http://www.niosh/index.html)
  17. Internet. **“Monografías.com”**. [www.monografías.com-stres](http://www.monografías.com-stres)
  18. Internet. **“Ser Humano y Trabajo, El Trabajo en el Mundo2.** [www.snt.com](http://www.snt.com)  
tens estrés
  19. Internet. **“Vida Estrés”**. [www.poncrareda.gov.arcanada](http://www.poncrareda.gov.arcanada)
  20. Internet. **“Haz del Estrés tu Amigo”**. [www.calacervera.com](http://www.calacervera.com)

---





---



---

---

---

# Resumen

**“Elementos estresores, que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA”**; es un estudio que contiene el análisis efectuado para establecer cuáles son los factores más importantes que provocan el estrés laboral en las relaciones que mantienen los empleados con la empresa; mide a través del Test Niveles de Estrés de MD InfoMed, los diferentes grados de estrés que están afrontando los trabajadores, mismos que afectan su relación laboral e interviene en sus relaciones sociales e interpersonales como efecto psicolaboral, dichos factores repercuten en su calidad de vida su salud física y mental como producto de la sobrecarga y las relaciones inadecuadas de trabajo. Se presenta información general sobre el estrés, establece cuáles son los síntomas y las consecuencias; pero a la vez, se indica cómo prevenirlo, acompañado de recomendaciones específicas para reducirlo en dicha empresa.