

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

**“FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN
ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO
Y MOTIVACIÓN LABORAL”**

MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ALVAREZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010

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

**“FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN
ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO
Y MOTIVACIÓN LABORAL”**

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

Por

MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ALVAREZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

Licenciado Héctor Hugo Lima Conde
SECRETARIO INTERINO

Jairo Josué Vallecios Palma
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

Licenciado Héctor Hugo Lima Conde
SECRETARIO INTERINO

Jairo Josué Vallecios Palma
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 803-2010
DIR. 425-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

03 de noviembre de 2010

Estudiante
María Gabriela Ramírez Alvarez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Transcribo a usted el ACUERDO DE DIRECCIÓN CIENTO VEINTITRÉS GUIÓN DOS MIL DIEZ (123-2010), que literalmente dice

“CIENTO VEINTITRÉS: Se conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN LABORAL”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ALVAREZ

CARNÉ No. 200416323

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Lourdes Johand Palencia Solórzano de Girón y revisado por el Licenciado Estuardo Bauer Luna. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAR A TODOS”



Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

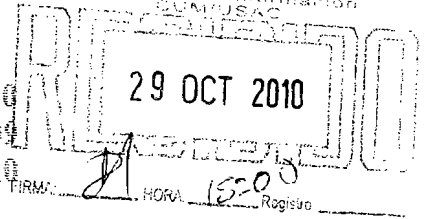
Melveth S.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recopilación e Información
CUM/USAC



CIEP.

803-2010

REG:

104-2009

REG:

013-2010

INFORME FINAL

Guatemala, 27 de Octubre 2010

SEÑORES

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Estuardo Bauer Luna ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

"FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN LABORAL."

ESTUDIANTE:

María Gabriela Ramírez Alvarez

CARNÉ No:

2004-16323

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 25 de Octubre 2010 y se recibieron documentos originales completos el 27 de Octubre 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESION

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

M. Guzmán
Licenciada Mavra Frino Luna de Álvarez
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mavra Gutiérrez"



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 804-2010
REG: 104-2009
REG: 013-2010

Guatemala, 27 de Octubre 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs - "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

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

**"FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN ESTRÉS LABORAL
Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN LABORAL."**

ESTUDIANTE:
María Gabriela Ramírez Álvarez

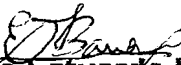
CARNE
2004-16323

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de
Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 18 de Octubre
2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Estuardo Bauer Luna
DOCENTE REVISOR



/Arelis.
c.c. Archivo

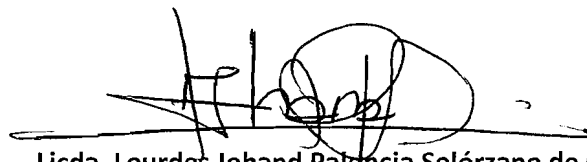
Guatemala, 20 de septiembre de 2010

Licenciada
Mayra Luna de Alvarez
Coordinadora –CIEPS-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Por este medio informo que tuve a mi cargo asesorar el informe de investigación de la tesis titulada “Efectos Psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral” de la estudiante María Gabriela Ramírez Alvarez con numero de carné 200416323 de la carrera de Licenciatura en Psicología y considero que llena los requisitos solicitados por lo que doy la aprobación de este informe final de investigación.

Sin otro particular, le agradezco la atención a la presente.

Atentamente,



Licda. Lourdes Johand Palencia Solórzano de Giron
Licenciada en Ciencias Psicológicas
Master en Administración y Desarrollo de Recursos Humanos
Colegiada No. 6563



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM

9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usrcpsic@usrc.edu.gt

CIEPs: 556-2010

REG: 013-2010

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala 18 de Agosto 2010

ESTUDIANTE:
Maria Gabriela Ramírez Alvarez

CARNÉ No.
2004-16323

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera **Licenciatura en Psicología Titulado:**

“FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN LABORAL.”

ASESORADO POR Licenciada Louders Johand Palencia

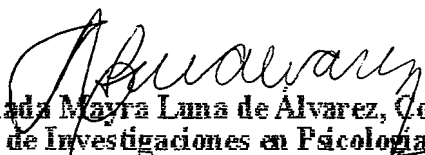
Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigación, el día 17 de Agosto 2010, por lo que se solicita iniciar con la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑADA A TODOS”


Licenciado Estuardo Bauer Luna
DOCENTE REVISOR



Va.Bo. 
Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora.
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

/Arelis
c.c. archivo



BEBIDAS PURAS, S.A.
3RA. AVE NORTE FINAL FINCA EL ZAPOTE ZONA 2
TEL. 2289-1555

Guatemala, 20 de septiembre 2010

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora –CIEPS-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Por este medio certifico que la señorita MARÍA GABRIELA RAMÍREZ ÁLVAREZ quien se identifica con número de cédula A-01 1195002 realizó en nuestras instalaciones la práctica para el informe final durante el período del 1/07/2010 al 30/07/2010, de la tesis titulada "FACTORES PSICOSOCIALES QUE PROMUEVEN ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN LABORAL" de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sin otro particular, les agradezco la atención a la presente.

Atentamente,



Lic. Edwin Hércules
Gerente de Relaciones Laborales
Bebidas Puras, S.A.

PADRINO DE GRADUACIÓN

Doctor José Santos García Noval

Colegiado No. 1677

ACTO QUE DEDICO

A Dios: Por iluminar mi camino, por guiar mi carrera y darme fuerzas para seguir adelante día a día.

A mi Abuelito Gabriel: Por creer en mí hasta en el último momento de su vida y enseñarme el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia, guiándome y dándome sus enseñanzas ahora desde el cielo.

A mi Abuelita María del Carmen (Madrecita): quien ahora me guía también desde el cielo, gracias por enseñarme el camino del bien, a mostrarme con su amor y dulzura a ir siempre hacia adelante en la vida con fortaleza y lucha constante.

A mi Mamá: Por apoyarme siempre y enseñarme a que luchando se cumplen los sueños y las metas.

A mi hermana Mónica: Por estar conmigo en todo momento y por ser además de una hermana, una amiga.

A mi hermano René: Por cada momento compartido y darme un buen ejemplo de una familia unida.

A mi sobrino David: Por darle luz y alegría cada día a mi familia.

A mis compañeros y amigos: por siempre estar a mi lado, por darme su amistad incondicional y apoyarme en todo momento.

(En especial a Cindy, Mauricio, Jenny, Cristian, Dashina, Víctor, Laura)

A mi Asesora de tesis Licda. Johand Palencia y Revisor de Tesis Lic. Estuardo Bauer por su apoyo en todo el proceso.

A la empresa Bebidas Puras, S.A. por darme la oportunidad de realizar la presente investigación en sus instalaciones, en especial al Ingeniero Carlos Sandoval quien me apoyo en todo el proceso.

A la Universidad de San Carlos y La Escuela de Ciencias Psicológicas por ser una gran casa de estudios y brindarme las herramientas necesarias para convertirme en profesional.

ÍNDICE

| <u>Contenido</u> | <u>Páginas</u> |
|--|----------------|
| PRÓLOGO | 1 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Introducción | 3 |
| 1.2 Marco teórico | 8 |
| 1.2.1 El Estrés | |
| 1.2.2 El Estrés Laboral | 9 |
| 1.2.3 Factores Psicosociales del estrés laboral | 11 |
| 1.2.4 Problemas de Conciliación de la vida laboral y Personal | 16 |
| 1.2.5 Estrategias para afrontar el estrés laboral | 19 |
| 1.2.6 Gestión del tiempo y la organización en el trabajo | 26 |
| CAPÍTULO II: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS | |
| 2.1 Descripción de la muestra | 31 |
| 2.2 Estrategia Metodológica | |
| 2.4 Técnicas y procedimientos | 32 |
| 2.5 Instrumentos de recolección de datos | 34 |
| CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | |
| 3.1 Presentación | 36 |
| 3.2 Vaciado de Información | |
| 3.3 Interpretación final de resultados | 39 |
| CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 4.1 Conclusiones | 44 |
| 4.2 Recomendaciones | 45 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 47 |
| ANEXOS | |
| RESÚMEN | |

PRÓLOGO

Realizar una investigación acerca del estrés laboral es relevante para todas las personas que todavía no están enteradas de cómo este afecta de manera directa a los trabajadores, para ello es indispensable conocer qué factores lo promueven, cómo se actúa ante ellos y principalmente saber que tan beneficioso o dañino puede resultar en cada uno de los colaboradores de una organización, en el desempeño y en la motivación de aquellos que hacen que la empresa camine exitosamente.

Las organizaciones actualmente no le están dando mucho énfasis a cómo los efectos de los factores psicosociales llegan a influenciar en las personas, ni el impacto que pueden tener en los individuos cuando ya los niveles de estrés laboral son elevados, llegando a dañar la vida personal, familiar y laboral, al obtener conocimientos claros acerca de los distintos tipos de factores, se puede prevenir y reducir en caso de que ya existan trabajadores con un nivel de estrés laboral alto.

En Guatemala, el estrés es parte de la vida de todo habitante, y en muchas ocasiones no se previene, además agregando que al no proporcionarse la información adecuada de cómo afecta en cada colaborador seguramente con frecuencia se elevaran los niveles de insatisfacción laboral, generando un desequilibrio en los distintos aspectos importantes de cada persona, produciendo cada vez más ansiedad y frustración, no obteniendo soluciones que sean saludables para lograr un equilibrio personal que balancee todos estos aspectos y que ayude a prevenir enfermedades futuras.

El propósito de la investigación es describir e identificar los factores psicosociales que promueven estrés laboral afectando el desempeño y motivación de los colaboradores, su estado anímico, satisfacción laboral, y de cómo ciertos niveles de estrés se ven reflejados en la vida personal de los mismos, así como especificar los beneficios al reducir el estrés generado por dichos factores, es indispensable el definir la importancia

de un recurso humano motivado y libre de estrés laboral y de cómo este puede ser de gran beneficio de los colaboradores, organizaciones y para la sociedad guatemalteca.

Para la Escuela de Ciencias Psicológicas, la investigación dirigida de forma descriptiva, tiene el gran beneficio de conceder conocimientos y la recolección de datos que aporten perspectivas dentro del campo de la Psicología Industrial, para todos aquellos estudiantes que se desarrollen dentro de esta área y tengan el mismo interés de alcanzar un equilibrio entre el trabajo e incluso la vida personal de cada colaborador, para mejoras no sólo de las organizaciones, sino para el beneficio de cada persona que labora en ellas.

María Gabriela Ramírez Álvarez
Autora

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción:

Todos escuchan y utilizan la palabra estrés, así como otros términos relacionados con este, pero es difícil, incluso para los científicos que lo investigan delimitar claramente de que se está hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Los guatemaltecos viven en un mundo competitivo, muy exigente y con patrones visibles para juzgar el éxito o fracaso de una persona, todo colaborador se propone metas para alcanzar que en ocasiones son muy elevadas, pero a las que se intenta llegar de diferentes maneras, las personas se ponen plazos muy ajustados para lograr estas metas, provocando presión por alcanzarlas y un desequilibrio en ellas, por otro lado, mantener una determinada calidad de vida a la que se está acostumbrado tiene cada vez un precio más elevado, se quiere ganar más dinero y se tiene miedo a perder lo ya conseguido, incluyendo el empleo.

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, se produce cuando la velocidad con la que una situación determinada desborda a la persona y la reacción negativa es mayor que la eficacia con la que se enfrenta a ella. Desde una perspectiva histórica la palabra “estrés”, de origen latino ha sufrido diversos cambios en su aceptación y así se encuentra que en el siglo XIX se refería a fuerzas externas, presión o tensión en las que son sometidos personas u objetos, resistiendo sus efectos. Todo el mundo sufre estrés en algún momento de su vida; no se necesita una personalidad especial o patológica para que esto ocurra. En lo que difiere unas personas de otras es en la mayor o menor magnitud de exposición a factores de riesgo y en el grado de resistencia a ellos.

El estrés también puede ser definido en términos de demandas y recursos, cada individuo pierde sus recursos internos o externos, se encuentra a merced de la demanda y es cuando experimenta estrés. Los recursos externos incluyen el apoyo social, familiar, los amigos, compañeros e incluso las actividades relajantes; así como los recursos internos se

refieren a las variables psicológicas moduladores del papel patógeno del estrés, entre ellas están las habilidades de afrontamiento, la percepción de control, las expectativas, los conocimientos, las actitudes y los valores del individuo, que pueden ayudar a aminorar o enfatizar el estrés.

En Guatemala el estrés es un fenómeno que cada vez aumenta de nivel, este se puede observar con frecuencia en las calles, como la población se ve afectada por este trastorno, al que muchas veces no se le da la debida atención y cuando el nivel de estrés es demasiado alto suelen aparecer con él otros trastornos psicológicos que son incluso más difíciles de controlar. En el área laboral principalmente, los problemas suelen aumentar con mayor rapidez debido a la presión que se maneja, esto se ve influenciado por los jefes o incluso cuando la responsabilidad de las actividades diarias es muy alta, es por ello que con esta investigación se quiere dar a conocer qué factores son más frecuentes en un área tan importante como es el trabajo y así mismo cuáles son los generadores principales de estrés laboral, para que con ello se pueda prevenir y así lograr llenar las necesidades de los colaboradores velando por su motivación y porque el estrés laboral no afecte su desempeño diario al contrario sea un beneficio para un mejor desarrollo personal y profesional.

El país está constantemente sufriendo cambios, y esto ha dejado huellas importantes en los guatemaltecos, la economía está siendo afectada indiscutiblemente provocando niveles altos de ansiedad, y esto se agrava cuando en el trabajo las cosas no están funcionando adecuadamente, si bien se sabe que tener un empleo es necesario para cubrir necesidades básicas, también obtener uno en donde la persona alcance un crecimiento a nivel personal y profesional, sintiendo gusto con lo que hace e identificarse con ello es todavía más importante, por lo que, unas condiciones psicosociales desfavorables, provocan la aparición, tanto de conductas y actitudes inapropiadas en el desarrollo del trabajo, como de alteraciones de la salud del trabajador, desmotivación, insatisfacción, problemas de la relación social, etc., todas derivadas del elevado nivel de estrés laboral.

Desde un punto de vista preventivo, la lucha contra el estrés ha de estar centrada en la actuación sobre ciertas condiciones de trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos que promuevan una reducción del estrés; cualquier intervención en la empresa que afecte a la organización de la misma no va a resultar fácil, y aunque a pesar de que cada vez se da más importancia al capital humano, son todavía muchos los directivos que se centran en problemas técnicos o económicos, sin prestar la debida atención a los recursos humanos y esto en ocasiones es por propio desconocimiento de los responsables, otras porque no se presentan adecuadamente los planteamientos, los objetivos, la metodología, que muestren las medidas adecuadas a tomar en cuanto a la organización de los recursos humanos mostrándolas como rentables y de gran beneficio.

Principalmente en el área de nominas el trabajo y la presión que se maneja suele ser muy elevada, el estar expuesto a un nivel moderado de estrés es normal y conveniente para mantener el tono vital, para estar despierto, no aburrirse y mantener una buena energía a los retos de la vida, cierto nivel de estrés es necesario, permite a la persona reaccionar y superar los acontecimientos negativos, es indispensable dotar al trabajador de estrategias de comportamiento, y habilidades para enfrentarse a tales situaciones a nivel individual, cabe mencionar que el trabajador perciba una situación como amenazadora puede depender de las posibilidades que tiene para controlarla y de enfrentarse a ella con éxito.

En realidad los factores psicosociales pueden llegar a formar un nivel elevado de estrés en la persona, logrando así la insatisfacción laboral y la falta de motivación para realizar las tareas cotidianas, causando además un desequilibrio psicosocial en el individuo, afectando todas las áreas fundamentales para el buen desarrollo del colaborador, si esto no se corrige la persona llegará a su trabajo insatisfecho, sin motivación y sin la capacidad suficiente para dejar a un lado los problemas del exterior, mezclándolos con los problemas laborales, entonces es allí en donde el estrés laboral alcanza su máximo nivel y se vuelve preocupante

dentro de la investigación que son fundamentales para obtener los resultados. El capítulo tres está conformado por la presentación de resultados a través de gráficas de Likert, las cuales indican el nivel de cada colaborador según los resultados obtenidos. Por último, el capítulo cuatro está conformada por las conclusiones obtenidas al finalizar la investigación, así como de las recomendaciones para las distintas organizaciones y en especial para la empresa en que se realizó el estudio acerca de cómo mejorar en ambiente de los trabajadores logrando prevenir el aumento de estrés laboral, detectando los factores psicosociales que lo promueven sin que estos afecten el desempeño y la motivación de cada colaborador.

Se espera que con la presente investigación se logre orientar a las personas a mejorar su nivel de estrés, a detectar algunos de los factores que lo promueven y de esta manera lograr prevenir a los colaboradores, así mismo a que los directivos puedan tener conocimiento de ello y por medio de la investigación se pueda aumentar la satisfacción y motivación laboral, para mejoras en la producción de la empresa, un adecuado desarrollo a nivel tanto personal como profesional de cada una de las personas que laboran en ella, y de cada una de los guatemaltecos que diariamente se dirigen a sus puestos de trabajo.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 El estrés laboral:

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos), si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Todos en algún momento hemos oído o utilizado la palabra estrés y otros términos relacionados con este, como, miedo ansiedad, fatiga, pero es difícil delimitar claramente de que se está hablando y cuál es su significado. El estrés se da como respuesta a varios estímulos que son insoportables para el ser humano, y que lo llevan a actuar de manera distinta e incluso a cambiar el ritmo de su metabolismo, estado de ánimo, afectando sin duda las relaciones interpersonales del individuo, mostrando como resultado a la persona envuelta ante una situación amenazante y nociva sin lograr utilizar sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, es por ellos que para prevenirlo es necesario mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de la salud física y mental.¹

Existen estresores psicológicos que son denominados como sociales, los cuales encontramos habitualmente en nuestra vida diaria, ejemplos de estos estresores sociales, son el atravesar situaciones comprometidas ante los demás, los conflictos interpersonales, los agobios económicos, las presentaciones en público o los exámenes, ya sean académicos o de otro tipo. La valoración positiva o negativa que realiza el individuo de estas situaciones afecta directamente en la vida social de cada uno de ellos.

Los resultados del estrés pueden ser perjudiciales para los individuos, las familias, la sociedad y las empresas, cada uno de las organizaciones pueden padecer su propio estrés, por lo que es imposible hacer caso omiso de él. Las personas sometidas a un estrés

¹ Martínez Selva, José María, Estrés Laboral, Prentice Hall, Pags.6-7

prolongado son más propensas a los temores irracionales, los cambios de humor y las fobias, y pueden sufrir depresiones, ataques de ira e irritabilidad.

Al poseer un conocimiento adecuado acerca de cómo prevenir el estrés, y como reducirlo, disminuirán las probabilidades de afectar la vida del individuo, su autoestima, su organismo, evitando así caer en depresión e incluso suicidio.

1.1.2 El estrés laboral:

Los cambios laborales, como la introducción de nuevas tecnologías, o una modificación en los objetivos, pueden provocar estrés. El estrés afecta en las empresas, además de a sus empleados. Una empresa con ausentismo, rotación de personal, deterioro en las relaciones del trabajo o con los clientes, más accidentes de trabajo de lo normal o un control de calidad pobre, sufre de estrés laboral. Las causas pueden variar, desde asignaciones de tareas poco claras hasta la falta de comunicación. La estructura de una empresa y las condiciones del lugar de trabajo, pueden afectar a los niveles de estrés en gran medida.²El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El cuerpo humano se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que el organismo tiene recursos limitados y aparece el agotamiento, es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más recursos causando un desequilibrio. El estrés laboral

² Hindle, Tim. El estrés bajo mínimos, Editorial Grijalbo. Pag.30.

puede considerarse como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

1.1.2.1 Tipos de estrés laboral:

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y éste estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Martínez Selva en su libro *Estrés Laboral*, existen dos tipos de estrés laboral:

1.1.2.1.1 Estrés episódico:

Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

1.1.2.1.2 Estrés crónico:

Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos y/o responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresar de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente, es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto, siendo así las características del individuo más determinantes en su conducta.

¿Existen profesiones más estresantes que otras? Obviamente, sí, La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales, unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrean una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

Cabe destacar que además de tener en cuenta la profesión, el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales, así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. Por ejemplo, uno puede estresarse y otro no; cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés, e incluso, en ocasiones, aunque la situación no sea muy estresante, por lo tanto, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro, si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés, empezando a afectar al individuo en su área de trabajo.

1.1.3 Factores psicosociales que promueven estrés laboral:

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación como las características del sujeto, cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.³ Esta situación de demandas recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral, estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención, entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al

³ Cano Lozano, María del Carmen, Espinoza Fernández, Lourdes. Trabajo Demasiado. Editorial Arguval Pag.58.

individuo, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador, esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. Existen situaciones que pueden conducir a una persona al estrés, cualquier circunstancia o condición que presiona al individuo en su actividad laboral, puede provocar la reacción de estrés, e incluso, en ocasiones aunque la situación no sea muy estresante, si un individuo la interpreta como un peligro o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés y la realidad es que aunque se haga un listado de los factores desencadenantes de estrés laboral, siempre estará incompleto; se han analizado varios factores que suelen ser más frecuentes y que tienen más impacto en los colaboradores, estos son los siguientes:

1.1.3.1 Exceso de trabajo:

La sobrecarga de trabajo es una fuente de estrés laboral, puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad o una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando este es muy difícil o de mucha responsabilidad.

La sobrecarga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado, la sobrecarga cualitativa es mucho más difícil de evaluar, está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar una tarea, su dificultad o complejidad, con la selección y manejo de la información adecuada, así como con el tipo de decisiones y sus consecuencias.⁴

⁴ Martínez Selva, José María. Prentice Hall. Pag. 28-29.

1.1.3.2 Asignación de tareas complejas:

La falta de preparación o formación para el puesto de trabajo puede provocar estrés laboral, desde este punto de vista, la adecuación de la persona en el trabajo es esencial. También en el caso opuesto, la asignación de tareas simples, rutinarias o aburridas, en relación con las habilidades y destrezas del trabajador puede ser causa de estrés laboral.

1.1.3.3 La insatisfacción laboral:

La falta de tiempo para acabar con el trabajo como se espera, el incumplimiento de objetivos o metas o el no estar contento con los resultados del rendimiento, puede producir insatisfacción laboral. A la vez se ven implicadas situaciones como salario bajo, pocas oportunidades de promoción, malas relaciones con los compañeros o jefes a causa de la envidia o celos profesionales, u horarios que no permitan la buena relación con la vida personal y familiar.

1.1.3.4 La desmotivación:

Puede que se haya conseguido el trabajo que siempre se había soñado pero el colaborador se da cuenta que no es lo que se imaginaba, o simplemente el trabajo que realiza no le gusta; aspectos como la imposibilidad de desarrollar la carrera profesional, la falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral o percibir un salario escaso provocan la desmotivación laboral y por lo tanto llevan a la formación del estrés.

1.1.3.5 Ausencia de una descripción clara de trabajo:

En ocasiones no se definen con claridad las funciones de la persona que ocupa el puesto de trabajo, por lo que esta ignora que tareas tiene que realizar, esto también puede ocurrir cuando el colaborador se incorpora por primera vez al puesto de trabajo, ya que muchas veces por no querer agobiar al resto de los compañeros de trabajo no se

pregunta en caso de alguna duda y un accidente de trabajo puede estar a punto de pasar, el temor a equivocarse también es causante de estrés laboral.

1.1.3.6 Trabajo por turnos:

La imposibilidad de llevar una vida social normal, problemas de salud, alteraciones del sueño que afectan el estado de ánimo, dificultades en las relaciones personales, e imposibilidad de organizar la propia vida debida al trabajo, es de gran influencia para la formación de estrés laboral. El apoyo social y las relaciones personales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés.⁵

1.1.3.7 Exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones:

Esto puede verse afectado en diferentes profesiones, dependiendo del trabajo al que se está siendo expuesto, por ejemplo: el trato de los clientes, la forma de dar instrucciones por parte de los jefes, la falta de humildad para agradecer un buen trabajo o no reconocer el trabajo de otros y atribuirlos como propios siendo consciente de esto el colaborador, discriminación de género, etc., son generadores principales de estrés laboral.

1.1.3.8 La elevada competitividad en la empresa:

Generando las típicas rivalidades de poder y sentimientos de envidia hacia los otros compañeros; para cada colaborador el tener el que las cosas se den con la debida justicia y con equidad es una preocupación muy grande, por lo tanto uno de las principales metas para cada uno de ellos es estar al mismo nivel académico, dando esfuerzos mucho más grandes logrando así de esta forma ser tomados en cuenta, si esto no sucede empieza a generarse frustración generando estrés laboral.

⁵ *Ibíd.* Pág. 31

1.1.3.9 Las nuevas tecnologías:

Son muchos los que padecen el estrés causado por las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, este fenómeno se conoce con el nombre de tecno estrés. En algunas profesiones, el equivalente del estrés tecnológico es la obligación de estar actualizado en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. No se trata de un trastorno grave, si se compara con otros factores desencadenantes de estrés laboral, pero si una constante de las empresas modernas y para muchas personas es una fuente de insatisfacción laboral, que pueden acentuar los efectos de otras fuentes de estrés.

La modernización del puesto de trabajo, las telecomunicaciones y la transmisión instantánea de datos han ocasionado una exigencia mayor sobre las personas, que muchas veces no puede responder a esa sobrecarga de información y a las demandas que le siguen.⁶

1.1.3.10 La falta de cooperación y/o apoyo de sus superiores, compañeros o subordinados:

No existe apoyo por parte de los compañeros en el momento de presentarse alguna emergencia, así como de los superiores, en muchas ocasiones al presentarse un problema es fácil hacerse para atrás y echarle la culpa al subordinado, en lugar de buscar soluciones junto con él y así enfrentar de manera adecuada el problema; esto también se presenta de manera contraria cuando el subordinado no quiere colaborar y prefiere mantenerse al margen de la situación.

1.1.3.11 Condiciones de trabajo desagradables o peligrosas:

La posibilidad de un pequeño error o una falta de atención momentánea tenga consecuencias o incluso desastrosas, en donde sin ser totalmente culpa del trabajador ya que no se han tomado en la organización las medidas necesarias un pequeño descuido

⁶ Hidle Tim. El estrés bajo mínimos. Editorial Grijalbo. Pág.22

podría llevar a la pérdida del empleo o si se da el caso en empresas con maquinarias podría llegar a afectar la salud física y en ocasiones hasta la muerte.

1.1.4 Problemas de conciliación de la vida laboral y personal/familiar:

En Guatemala surgen con mayor rapidez importantes cambios en el mundo laboral, se viven momentos de inestabilidad económica, mercados cambiantes, de incertidumbre laboral, de rápida transformación del mundo laboral que nos obliga a estar mejor preparados y en formación constante para lograr adaptarse a los cambios. Todos estos cambios sin duda están repercutiendo en el ámbito familiar. Uno de los cambios más grandes que se ha dado en los últimos tiempos, es la inserción de las mujeres en el mundo laboral, aprobado por unos y desaprobado por otros. La inestabilidad de los contratos de trabajo alarga el momento en que los hijos salen de la casa para formar un nuevo hogar, existen situaciones muy diversas que reflejan el conflicto entre trabajo y familia, las consecuencias de este conflicto para el individuo son muy numerosas, según Cano y Espinoza, entre ellas están: una menor capacidad de aguante y energía, descontento, menor satisfacción vital, peor relación conyugal y mayor estrés.

Una fuente de estrés muy grande es el no saber separar la vida laboral, con la social, personal y familiar, los problemas de la casa se llevan al trabajo y viceversa, esto hace que los niveles de estrés laboral sean cada vez más altos, generando problemas de estado de ánimo, frustración y ansiedad en el individuo, cuando en la pareja los dos tienen una carrera ello implica, en el mejor de los casos, sacrificios mutuos y una situación en la que puede que ninguno de los dos miembros sea completamente feliz. También es crucial la importancia que cada cual da a su trabajo, y a otras cuestiones relevantes de la vida: como tener hijos, formar una familia tradicional o cuidar de parientes cercanos.⁷

La incorporación de ambos conyugues a la vida laboral disminuye el tiempo de dedicación a la familia; el equilibrio entre la vida personal y laboral es cada vez más difícil de mantener, las jornadas laborales y las exigencias excesivas afectan a la vida familiar y

⁷ Martínez Selva, José María. Estrés laboral. Prentice Hall. Pág. 47

recortan el tiempo para la vida privada, ascensos y promociones suelen verse acompañados de más responsabilidades y a veces de menos tiempo libre, junto con más presión.

La combinación de una dedicación excesiva a la empresa y de las ineludibles obligaciones familiares puede constituir por sí solas importantes fuentes de estrés laboral y de conflictos personales y familiares, con todas sus consecuencias en ambos casos.⁸ Según Cano y Espinosa, la solución a este conflicto pasa por diseñar e implantar medidas sociales, políticas, empresariales y personales.

1.1.4.1 Políticas Empresariales:

Las posibilidades de implementación de estas medidas estarán en función del tipo de la empresa, tamaño de la misma y del puesto de trabajo que ocupe, tales como:

- Vacaciones flexibles: el colaborador puede escoger su periodo vacacional
- Ausencia por emergencia familiar.
- Flexibilidad en días de permiso.
- Tiempo libre para la formación o permisos para estudios.
- Beneficios sociales: seguro de vida, seguro médico para el conyugue e hijos, planes de jubilación.
- Apoyo profesional: asesoramiento profesional, psicológico, financiero legal, en el que se tiene en cuenta la situación familiar.
- Guarderías infantiles en los centros de trabajo.

Esto llevara a su vez a que el trabajador se sienta más satisfecho ya que tiene beneficios no solo para su trabajo sino para su vida personal.

⁸ Ibid. Pag.48

1.1.4.2 Estrategias personales:

Algunas de las estrategias para compaginar trabajo y vida personal son las siguientes:

- **Organización del tiempo:** Es necesario tener un tiempo libre, dedicándose a sí mismo, a la familia, la pareja, los hijos y a los amigos, el tiempo cada vez más es escaso y valioso y cuando se pierde no se recupera. Organizar el tiempo supone fuerza de voluntad, disciplina y perseverancia, porque hay que cambiar hábitos muy establecidos, conviene hacerse muy consecuentemente las siguientes preguntas para ayudar a obtener más claros los objetivos⁹:

- ¿Qué quiero hacer de mi en esta vida?
- ¿Dónde Voy?
- ¿Cuál es mi objetivo vital?
- ¿Cuáles son las metas generales en mi trabajo?
- ¿Qué importancia tiene mi vida personal, mi familia, mis aficiones y mis amigos?

El primer paso es, pues, parar un poco y reflexionar en lo que se quiere alcanzar en la vida y que cosas son aquellas las cuales se quieren disfrutar. Se empieza tomando la decisión de cambio de hábitos, y se pone toda la creatividad para establecer las metas, dejando así a un lado todo síntoma de estrés y adquiriendo un mejor estilo de vida.

- **Compartir los problemas y las responsabilidades:**

Para llevar una buena relación es necesario aprender a delimitar problemas y responsabilidades, cada familia tiene que encontrar la solución más adecuada para ellos sin perder de vista las circunstancias en las que se halla inmersa.

⁹ Hindle Tim. El estrés bajo mínimos. Editorial Grijalbo. Pag.32

Al día de hoy no hay políticas de conciliación de vida laboral y familiar que sean suficientemente efectivas, por lo que es importante analizar las necesidades del trabajador y así de esta forma lograr a aportar soluciones que disminuyan este conflicto y que logren reducir los niveles de estrés laboral, en vez de agravarlos con un mal manejo de las situaciones cotidianas en el trabajo y con la vida personal.

1.1.5 Estrategias para afrontar el estrés laboral:

En cada organización el saber en qué aspectos se pueda mejorar dentro de la misma es vital para poder prevenir, controlar y disminuir el estrés, en realidad el término de estrés laboral es muy amplio y se requiere de muchas investigaciones para lograr saber cómo intervenir en los distintos casos, es por esto que a continuación se menciona una lista de los aspectos en donde se puede empezar a actuar directamente con los colaboradores, para que de esta forma se logre una armonía entre las necesidades del trabajador y de la empresa.

1.1.5.1 Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a la organización y de conseguir objetivos y logros profesionales, podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Para la mayoría de las personas el trabajo posee importantes funciones, unas de ellas manifiestas, y entre ellas la principal es que el trabajo es el instrumento o la forma de ganarse la vida. Todo el mundo asume que trabaja para ganarse la vida, o que trabaja en algo que le gusta o es su vocación.

Según Martínez Selva, en su libro *Estrés Laboral*, algunas de las funciones latentes, llamadas así, ya que no están visibles en la persona, son indispensables dentro del trabajo para mejoras de la satisfacción laboral son las siguientes:

- *Estructuración del tiempo:*

El trabajo organiza la vida diaria, lo que se hace todos los días y las cosas que se hacen en el tiempo que se tiene libre, las horas de entrada, o de salida, el descanso para desayunar o refaccionar, etc., un factor de satisfacción laboral para las organizaciones en el tomar en cuenta que existen importantes diferencias individuales en la estructuración del tiempo de trabajo y en la estructuración del mismo, por lo que dar cierta libertad de organización del tiempo y las tareas ayudara al trabajador a mostrarse más atento y con más gusto en el trabajo.

- *Fuente de Actividad:*

El trabajo proporciona actividad cotidiana y protege del estrés por aburrimiento o por inactividad, por lo que es importante tomar en cuenta que el no caer en las monotonías ayuda contra la insatisfacción laboral.

- *Contacto social y compartir experiencias:*

Una de las principales fuentes de satisfacción laboral es el contacto con los compañeros de trabajo. En general, el contacto con otros es beneficioso y preferible que el aislamiento. Proporciona apoyo social que es importante para enfrentar el estrés.

- *Creatividad y realización personal:*

Esto se cumple cuando las tareas están relacionadas con la carrera profesional y con el trabajo que la persona espera desempeñar en un futuro previsible.

- *Fuente de identidad y estatus personal:*

El trabajo es un importante indicador de estatus social que se extiende en la familia del trabajador. Sirve de enlace entre la sociedad y la familia.

1.1.5.2 Clima Laboral:

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno, es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. En todos los lugares existe un clima o ambiente laboral que cuando es malo puede volverse asfixiante e insoportable para los que se desenvuelven en él. Un clima laboral inadecuado puede facilitar la aparición de conflictos interpersonales que llegan a empeorar la situación. Un mal clima laboral es un importante factor de absentismo y rotación de personal.

Para cada colaborador es de gran interés que exista un buen clima laboral. La mejora del clima laboral aumenta el rendimiento, la calidad de los productos y servicios, y en último extremo el volumen del negocio o de ventas, por lo que es de mucha importancia que se sepa cuál es el clima laboral de la empresa y que se puede esperar de ello.

Según Cooper existen cinco factores dominantes en el clima laboral:

- Grado de autonomía en el puesto de trabajo
- Grado de estructura impuesta y relaciones jerárquicas y horizontales
- Recompensas y gratificaciones.
- Consideración, apoyo y trato al empleado.
- Participación en la toma de decisiones, que es mayor en los niveles superiores de la jerarquía de la organización.

Todos los factores anteriores tienen que ver, en mayor o en menor medida con el estrés laboral. Por ejemplo, el grado de autonomía en el puesto de trabajo se relaciona directamente con el control de procesos o de las tareas que se desempeñan. Los objetivos

de una adecuada evaluación del clima laboral son proporcionar a los directivos una imagen detallada de los problemas más significativos, establecer donde residen los problemas y dar guías fiables para establecer las soluciones más adecuadas, por lo que es importante que se tenga conocimiento de las distintas formas de evaluar el clima laboral, además de conocer cómo mejorarlo para mejoras en la satisfacción de cada trabajador de la empresa.

1.1.5.3 Desarrollo Profesional:

En términos de combatir el estrés laboral, el seguir un plan de desarrollo de la carrera profesional protege de diferentes maneras, y no es el menor saber que se dispone de conocimientos y experiencia para poder cambiar de puesto en cualquier momento.

La gestión de la carrera profesional previene en estrés laboral, otorga el sentimiento de control de la situación, de ser dueño del propio destino, se disfruta de más libertad y más facilidad de promoción o de cambio de empleo, así como de menores riesgos en caso de despido o de situaciones laborales negativas, hay que establecer un objetivo profesional y una carrera o forma realista de llegar a ese objetivo. Todo lo que se haga en términos profesionales irá dirigido a conseguir el objetivo profesional propuesto;¹⁰ el objetivo profesional se tiene siempre presente y se comunica a los demás, a la red de contactos, al mismo tiempo hay que ser flexible y estar preparados en caso se presenten oportunidades mejores, lo importante no es tener temor y enfrentar con la mayor astucia y eficacia la situación.

1.1.5.4 Motivación Laboral:

El aumento de la motivación laboral es decisivo no solo para disminuir el estrés sino para que la empresa funcione. Según Martínez Selva, un trabajador desmotivado o enfadado con la empresa hablara mal de ella y será un vendedor negativo, lo peor es que como pertenece a la organización se le escuchara y se le dará credibilidad; por el contrario si un trabajador está contento con la empresa será un buen vendedor tanto de la misma como de sus productos o servicios.

¹⁰Martínez Selva, José María. Estrés Laboral. Prentice Hall. Pag. 166-167.

La motivación es indispensable cuando se quiere reducir el estrés laboral, actualmente se le debe de dar mucha importancia al recurso humano, debido a que lo es todo en la organización, pero si los colaboradores no se sienten a gusto con su trabajo ni con la empresa, es allí en donde empiezan los problemas para la organización, ya que no se están supliendo las necesidades del trabajador ni de la empresa, este es un tema muy delicado porque no es fácil conocer que es lo verdaderamente necesita un trabajador, pero si se puede llegar a acuerdos o a la realización de estudios que indiquen como se podría mejorar en este aspecto, de esta forma se encontraría un equilibrio entre el trabajador, sus necesidades, la misión y visión de la empresa, reduciendo a grandes rasgos el nivel de estrés laboral y logrando prevenirlo. El principal elemento motivador es la retribución, pero el dinero no lo es todo, a los empleados les gusta sentirse identificados con la empresa y saber cuáles son sus proyectos a corto y a largo plazo, sus prioridades y las perspectivas de futuro en forma de promoción o de formación.

Se distinguen hasta nueve criterios de satisfacción para diferenciar al buen trabajo del mal trabajo¹¹, logrando ver una vez más la coincidencia entre los factores de motivación y los relativos a la satisfacción laboral:

- Salario y retribuciones directas e indirectas, planes de pensiones y reconocimiento.
- Variedad de trabajo y de las tareas.
- Objetivos y metas que cumplir en el trabajo.
- Margen de maniobra y toma de decisiones en el puesto.
- Uso y desarrollo de habilidades. Oportunidad de practicar habilidades que ya poseen y de adquirir nuevas. Todo lo relacionado con la carrera profesional.
- Amenazas psicológicas relacionadas con el fracaso, con la pérdida del ascenso o con el despido.
- Relaciones y contactos interpersonales con superiores, compañeros, y subordinados.
- Posición social percibida relativa al estatus, prestigio y cargo del puesto que se desempeña en el traba

¹¹ Ídem. Pag. 104.

1.1.5.4.1 Medidas para aumentar la motivación laboral:

- **La mejora de las condiciones laborales:**

Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

- **El enriquecimiento del trabajo:**

Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación, realizando el diseño de tareas, limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar.

- **La adecuación persona /puesto de trabajo:**

Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

- **La participación y delegación:**

Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo, se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

- **El reconocimiento del trabajo efectuado:**

Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada, sin embargo, cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles, esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

- **Evaluación del rendimiento laboral:**

Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador, esto supone un importante estímulo motivador. La evaluación del rendimiento de los trabajadores tiene como objetivo conocer de la manera más precisa posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente. Estas evaluaciones se utilizan para tomar decisiones acerca de los aumentos de sueldo, promociones, ascensos, despidos, etc., también pueden utilizarse con fines de investigación, para saber hasta qué punto es efectivo un instrumento de evaluación del rendimiento o de selección de personal. Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar información sobre sus deficiencias en conocimientos o habilidades. Al identificar dichas deficiencias, pueden corregirse mediante programas de entrenamiento apropiados, así mismo, la evaluación del rendimiento puede utilizarse también para conocer la efectividad de los programas de entrenamiento.

- **El establecimiento de objetivos:**

La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto, así mismo, existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos, para las empresas es importante retener a las personas clave; las personas deben ser para ella tan importantes o más que los clientes o los accionistas, por otro lado, los buenos profesionales necesitan empresas que den oportunidades para el desarrollo profesional. La empresa debe identificar el personal que le aporta el mayor valor, a su vez el que gestiona el conocimiento más altamente especializado, esencial para conseguir objetivos y cuyas decisiones tienen una relación directa con los beneficios. El personal es sensible a un trato diferenciado, a actividades de formación especializada, a una remuneración mayor y a beneficios complementarios, el personal de alto valor añadido debe estar retribuido en la banda alta del mercado para poder retenerlo y lograr que no se vayan a la competencia.

La motivación es fundamental para la disminución del estrés, ayuda a mejorar el nivel de eficiencia y por ende el de producción, el ser razonables con las personas no significa ser débil, sino al contrario fortalecerá las bases de un relaciones y ayudará a mejorar las relaciones dentro de la empresa integrando a todos los miembros de la misma.

1.1.6 Gestión del tiempo y la organización en el trabajo.

En el caso de una organización, la administración del tiempo está centrada en cómo se utiliza el tiempo para contribuir con la organización en la que se trabaja. En ese sentido se debe partir de los objetivos que tiene la organización y elaborar un plan que contribuya a dichos objetivos. Teniendo los objetivos claramente definidos y priorizados, y lo que se tiene que hacer para alcanzar dichos objetivos, podremos utilizando la combinación de lo importante y no urgente. La administración del tiempo se puede definir como una manera de ser y una forma de vivir, hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de las personas en general.

Considerando este doble significado, toda organización debe tomar decisiones sobre dos tipos de aspectos a los debe integrar en un permanente estado de equilibrio. Uno de esos aspectos es la atención a lo que es importante a lo urgente, esto esta está dado por las tareas y actividades que exigen una atención inmediata, se puede definir a la atención de lo urgente como toda tarea o actividad en la que se ejercita la capacidad de respuesta actual a los desafíos que se presentan, esta capacidad se expresa a través de la producción de resultados cotidianos de una organización. La falta de técnicas de organización del tiempo para la realización de las tareas es una de las principales causa del estrés laboral, si no se organiza diariamente las actividades a realizar es probable que se vuelva un caos, y el estrés aumente, es por ello que se deben de tomar las medidas necesarias y así de esta forma lograr reducir el estrés laboral, mejorando los hábitos y tiempos en los que se trabaja.

El otro aspecto a integrar es la atención de lo importante, se definen así a las actividades que se ocupan de atender lo que da le da sentido a la existencia a largo plazo a

una organización, lo que constituye la razón de ser o Misión, al igual de lo que pasaría en el plano personal, la definición de lo que resulta importante para una organización, es lo que permite trascender la realidad actual proyectándose hacia el futuro. La atención de lo importante es toda actividad que se ocupa de desarrollar la capacidad de respuesta futura a los desafíos del entorno. Si se asimila el manejo del tiempo a una balanza podría decirse que el equilibrio del sistema dependerá del balance que se logre entre la energía asignada a atender lo urgente y lo importante.

1.1.6.1 Principios básicos para administrar el tiempo:

- Esta comprobado y es un principio fundamental de la planeación del tiempo, que toda hora empleada en planear eficazmente ahorra de tres a cuatro horas de ejecución y produce mejores resultados.
- Una técnica recomendable para administrar mejor el tiempo, es utilizar los últimos 20 minutos de labores, en planear el día siguiente.
- El tiempo del emprendedor rara vez se utiliza exactamente como él lo planea, pero se debe procurar, dentro de lo posible, respetar las actividades y compromisos establecidos.
- El tiempo disponible debe ser asignado a tareas en orden de prioridad, o sea que los emprendedores deben utilizar su tiempo en relación a la importancia de sus actividades.
- El establecer un determinado tiempo o fechas límites para cumplir con los compromisos de los emprendedores, ayuda al resto del grupo de trabajo a sobreponerse a la indecisión y a la tardanza.
- Evitar perder de vista los objetivos o los resultados esperados y concentrar los esfuerzos en cada actividad.
- Posponer o aplazar la toma de decisiones puede convertirse en hábito que desperdicia tiempo, se pierden las oportunidades y aumenta la presión de las fechas límite establecidas.

- Las actividades de rutina de bajo valor para el logro de los objetivos generales deben ser delegadas o eliminadas hasta donde sea posible.
- Las actividades similares se deben agrupar para eliminar la repetición de acciones y reducir las interrupciones a un mínimo como contestar o hacer llamadas telefónicas.
- El mantener a la vista la agenda del día facilita el administrar correctamente el tiempo.
- El registro de como se piensa utilizar el tiempo en el día, en la semana o en el mes debe ser detallado, ya que omitir detalles es tan perjudicial para los objetivos del registro del tiempo, como confiar en la memoria o establecer metas irreales.
- Decida qué actividades de la jornada va a rescatar y cuáles van a dejar expirar, una vez estudiadas, vuelva se vuelve a negociar las fechas límite que le han dado para los asuntos más urgentes. Sobre este tema es recomendable que en caso de que dichas fechas sean inamovibles y los plazos se le echan encima se intente delegar parte de ese trabajo para que pueda salir adelante.

En la jerarquización de temas prioritarios para sacar adelante la tarea se debe posponer todas las trivialidades que pueda para otro día; en lugar de excederse a trabajar dos horas extras para terminar todo, hay que considerar la posibilidad de trabajar sólo veinticinco minutos extra al día durante el resto de la semana, además, saber distinguir entre reuniones de relevancia y las puramente rutinarias, así se podrá mandar a estas últimas a alguien en nombre del encargado, de este modo se dispondrá de ese tiempo a sacar adelante parte del trabajo que se tiene mayor dificultad. El lograr tener un manejo adecuado del tiempo para estar mejor organizado, no solo en el aspecto laboral, para ello se tiene que contar con una adecuada organización entre lo que se tiene que hacer en el trabajo y la vida exterior, de lo contrario los niveles de estrés aumentarían y no se logrará una concentración adecuada en ninguno de los dos aspectos.

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico muy importante, los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año, son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo; por otro lado si no hay un mínimo de estrés, de activación, el trabajo se puede tornar aburrido, poco estimulante, y acabar siendo, paradójicamente, estresante. El lograr identificar los factores psicosociales que promueven el estrés laboral llevará a un mejoramiento del recurso humano en la organización y por lo tanto un aumento en la rentabilidad y producción de la misma.

El estrés se da como respuesta a varios estímulos que son insoportables para el ser humano, y que lo llevan a actuar de manera distinta e incluso a cambiar el ritmo de su metabolismo, estado de ánimo, afectando sin duda las relaciones interpersonales del individuo. La administración del tiempo; es uno de los recursos más apreciados. Sin embargo, se trata de un bien que no se puede ahorrar, sino que pasa, no retrocede y es imposible de recuperar. Si se malgasta, se derrocha algo muy valioso. Para aprender a valorar el tiempo y a planificar el estudio y el trabajo, tanto a corto como a medio y largo plazo, es imprescindible.

Respecto al trabajo, los expertos en gestión empresarial se han dado cuenta del estrés que supone para los trabajadores estar tanto tiempo en la oficina agobiados por plazos que hay que cumplir, informes que revisar o trabajos que rehacer. A la vista de la mala gestión del tiempo que se suele tener en los trabajos, han salido al paso tesis o ideas de gurús en recursos humanos que apuntan hacia la necesidad de aprovechar mejor el tiempo en los lugares de trabajo, con una planificación adecuada para así poder disfrutar mejor del tiempo de ocio, que este sirva para cargar las pilas y volver el lunes a la tarea con el ánimo renovado.

En su jerarquización de temas prioritarios es importante para sacar adelante, posponer todas las trivialidades que se puedan para otro día, en lugar de trabajar dos horas extras para terminar todo, considere la posibilidad de trabajar sólo veinticinco

minutos extra al día durante el resto de la semana, así mismo, aplicar planes alternativos, además es importante que se sepa distinguir entre reuniones de relevancia y las puramente rutinarias. Establecer prioridades, es fundamental, temas como calidad, cumplimiento o manejo de inventarios son importantes desde el punto de vista de empresa, administrar el tiempo eficazmente, es un "Don", que se puede desarrollar por la mayoría de las personas que se lo propongan.

La importancia de realizar una investigación que se enfoque en detectar en tiempo los factores psicosociales que promueven estrés laboral, se debe a que en muchas organizaciones no se tiene el conocimiento necesario de cómo pueden afectar el desempeño y la motivación en los distintos colaboradores de las diferentes áreas, pero es necesario que tanto directores como jefes de departamentos y/o unidades sepan que si se logra prevenir el aumento del estrés laboral, la productividad no se verá afectada y de esta forma se obtendrá más rentabilidad, pero esto solamente se logra al cubrir las necesidades de cada colaborador, teniendo claro que el principal recurso es el humano y que sin él las empresas no caminarían exitosamente, si en las organizaciones logran entender estos conceptos mantendrán siempre adecuados niveles de estrés laboral y un personal motivado y con necesidades cubiertas, dando lo mejor de sí no sólo para la empresa y el cumplimiento de objetivos, sino para un mejor desarrollo como persona y como trabajador.

CAPÍTULO II TECNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Descripción de la muestra:

La investigación realizada se encuentra dirigida al ámbito laboral, fue realizada en una empresa nacional, dedicada a la elaboración y distribución de alimentos y bebidas en Guatemala. La institución se encuentra ubicada en el departamento de Guatemala en la zona 2 de la ciudad capital. La población estará conformada por colaboradores que pertenecen al área de nominas del departamento de recursos humanos, formando un total de veintidós participantes.

El tipo de muestreo a trabajar será por cuotas de carácter no probabilístico también denominado en ocasiones, "accidental", se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más "representativos" o "adecuados" para los fines de la investigación, mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad de aquél, con personas mayores de edad, de sexo tanto femenino como masculino y donde no existirá distinción de providencia, siempre y cuando se encuentren integrados a la respectiva organización empresarial.

2.2 Estrategia Metodológica:

Durante la investigación se realizaron cuatro fases indispensables para el desarrollo de la misma:

Fase I: Consistió en solicitud de autorización por parte de la empresa nacional de alimentos para que se empezara a trabajar con la población establecida de la organización.

Fase II: Después de obtener la autorización respectiva, se determinó que el departamento más afectado en cuanto a niveles de estrés laboral elevados era el de

nominas ubicado en el área de recursos humanos, esto debido a la constante presión que se maneja diariamente y a las distintas exigencias de las actividades de cada uno de los colaboradores.

Fase III: Al determinar la población se procedió a dar paso a la fase tres de la investigación, en la cual se estableció el cuestionario a utilizar para así de esta manera contar con la herramienta adecuada para obtener los resultados adecuados según las necesidades de la población.

Fase IV: Se procedió a aplicar el cuestionario y las distintas observaciones, a través de una observación participante logrando así captar cada detalle en los colaboradores mientras se aplicaron la prueba y analizando la forma de interactuar entre ellos dentro de su ambiente de trabajo.

Fase V: Contando con los cuestionarios de cada colaborador, se procedió a sacar los resultados necesarios, a realizar tabulaciones y gráficas que demostraran el nivel de estrés laboral de cada colaborador, para posteriormente demostrarlo en el informe final así como a la institución para que de esta manera estén informados de los resultados de cada colaborador y puedan actuar sobre ellos en los casos que fuesen necesarios.

2.3 Técnicas y Procedimientos:

Los instrumentos para recabar información que se utilizarán como las observaciones institucionales, cuestionarios, entre otros, serán posibles de utilizar gracias a la experiencia laboral y práctica estudiantil dentro del área de recursos humanos.

La Observación:

Esta consiste en observar atentamente el fenómeno, en este caso los colaboradores de nominas del departamento de recursos humanos, tomar información y

registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos, esta tiene como fin determinar el objeto, situación, caso, etc., (que se va a observar), determinar la forma con que se van a registrar los datos, observar cuidadosa y críticamente, registrar los datos observados, analizar e interpretar los datos y elaborar conclusiones.

La observación participante fue aplicada a los colaboradores del departamento de nóminas con el fin de obtener detalles indispensables que mostraran como era su comportamiento dentro de su ambiente real de trabajo, para ellos se realizó distintas visitas dentro del departamento sin interactuar directamente con los colaboradores que pertenecían al mismo.

El Cuestionario:

Tiene como fin el evaluar los niveles de estrés laboral, si está afectando en su vida diaria y en la motivación para realizar las tareas diarias dentro del área de trabajo, y de esta forma poder presentarlo en análisis estadístico para una mejor comprensión. El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio.

El cuestionario, tanto para su elaboración como aplicación, debe considerar las siguientes fases: Determinación de los objetivos del cuestionario, que están referidos a obtener información para analizar el problema motivo de la investigación. Así mismo la delimitación del universo o población bajo estudio, donde será aplicado el cuestionario, en este caso los colaboradores de nóminas del departamento de recursos humanos; las unidades de análisis o personas que deben responder al cuestionario; el tamaño y tipo de muestra de unidades de análisis que permita identificar a los informantes y al número de ellos; luego de este paso es necesario la selección del tipo de cuestionario y forma de

administración, a su vez la elaboración del cuestionario como instrumento de recolección de datos. Al ya tener estos pasos es necesario la aplicación del cuestionario o trabajo de campo para la recolección de los datos, siguiendo de la crítica y codificación de la información recolectada y por último el plan de procesamiento y análisis estadística de la información recolectada.

2.4 Instrumentos de recolección de datos:

Se trabajó con dos tipos de instrumentos durante el desarrollo de la investigación, como instrumento principal se trabajó con el cuestionario, este está conformado por 32 preguntas cerradas, enfocado en la escala de Likert, este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los treinta; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico, así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. Todas las preguntas del cuestionario tienen como fin detectar el nivel de estrés laboral, para luego a través de los resultados poder detectar de qué manera está afectando el desempeño, si es un nivel de estrés moderado o alto.

La manera de responder el cuestionario es subrayando únicamente una de las opciones como respuestas según lo que le parezca mejor al colaborador de acuerdo a su criterio y experiencia. El cuestionario no tiene límite de tiempo por lo que los participantes pueden tener la libertad de tomarse el tiempo necesario para responderlo y de esta manera obtener resultados adecuados sin mantener presiones durante la aplicación del cuestionario.

Como instrumento secundario se tienen las hojas de observación, estas únicamente son de ayuda para la persona encargada de la investigación, se realizó una observación directa, en la cuál se colocó como era el ambiente de trabajo, la relación con

los compañeros y jefes, las actitudes de cada uno de los colaboradores, estado de las instalaciones, así como el comportamiento durante la aplicación del cuestionario. Las hojas de observaciones únicamente fueron un apoyo para el investigador para recabar datos indispensables al momento de convivir con los participantes.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Presentación:

A partir de los resultados obtenidos por las técnicas e instrumentos utilizados en el trabajo de campo en este capítulo se procederá a hacer la presentación acerca de cómo se dio el vaciado de información de resultados, comenzando con el cuestionario, el cual cuenta con una serie de treinta y dos preguntas cerradas, en el que el participante tuvo que escoger únicamente entre una de cinco posibles repuestas, este se analiza a través de la escala de Likert, la manera de obtener los resultados es a través de una fórmula en la cual se hace la división entre el puntaje obtenido y el número de preguntas del cuestionario, en donde el total de esta división dará como resultado el nivel de estrés del colaborador, el cual puede ser favorable o desfavorable, en la escala de 1-5. En cada gráfica se da una breve interpretación de los resultados para luego pasar a un análisis global de los datos obtenidos. Además, se utilizó la hoja de observación la cual fue un apoyo para obtener actitudes de los colaboradores, esta fue utilizada durante todo el proceso de trabajo de campo, así como en la aplicación del cuestionario, en ella se obtuvieron datos sobre relaciones interpersonales, comprobar cómo es su ambiente de trabajo, la relación con los jefes y como fue su reacción cuando se presentó alguna presión fuera de la normal en el trabajo, la observación se realizó de manera directa y participante en donde únicamente se midieron aspectos positivos y negativos de cada ítem asignado en la hoja de observación, esta información únicamente fue de apoyo para el investigador.

3.2 Vaciado de Información:

3.2.1 Cuestionario:

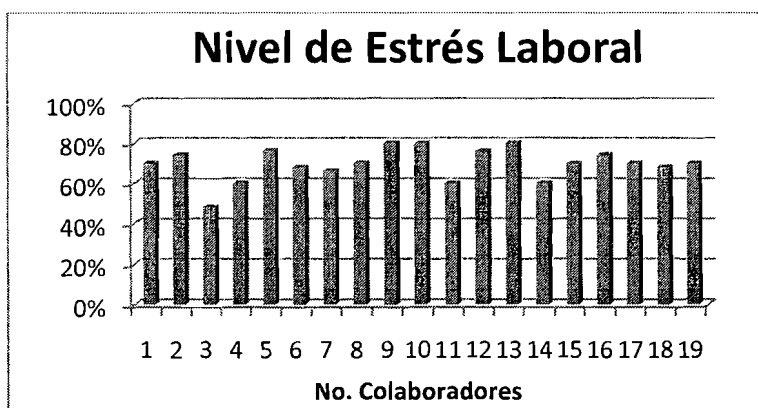
Según el cuestionario aplicado durante el trabajo de campo se obtuvo que un 80% de los diecinueve participantes se encuentran en un nivel de estrés favorable, se enfrentan muy bien a este e intentan alcanzar un equilibrio óptimo entre el estrés positivo y negativo. Lo cual indica que si bien el nivel de estrés en ocasiones tiende a subir este no

se verá reflejado en el desempeño de las tareas diarias, debido al buen control que existe sobre él. En su mayoría los colaboradores mantienen una concentración adecuada en el trabajo, en donde si bien constantemente se producen cambios no existe mayor temor a ellos y se enfrentan con una actitud positiva y de manera reflexiva.

Las personas que obtuvieron un puntaje bajo muestran un nivel de estrés desfavorable, estos pertenecen al 20% de los participantes, esto se debe a que debido a las diferentes presiones no solo en el trabajo sino en su vida familiar han tenido un desequilibrio el cual afecta la concentración en el trabajo dando como resultado el postergar enfrentarse a situaciones difíciles o enfrentarse a situaciones de manera irreflexiva, en ocasiones las personas que obtienen un puntaje bajo evitan expresar sus emociones tanto en el trabajo como en su vida personal y tienden a sentirse ansiosos dominando en ellos una sensación de urgencia aunque no se encuentren bajo presión.

Los resultados obtenidos en el cuestionario indican el grado de estrés laboral que manejan los colaboradores y muestran un índice de cómo este ha ido afectando el desempeño de los mismos, principalmente en las personas que obtuvieron puntajes más bajos y que en un futuro puedan necesitar de una intervención psicológica para lograr reducirlo adecuadamente.

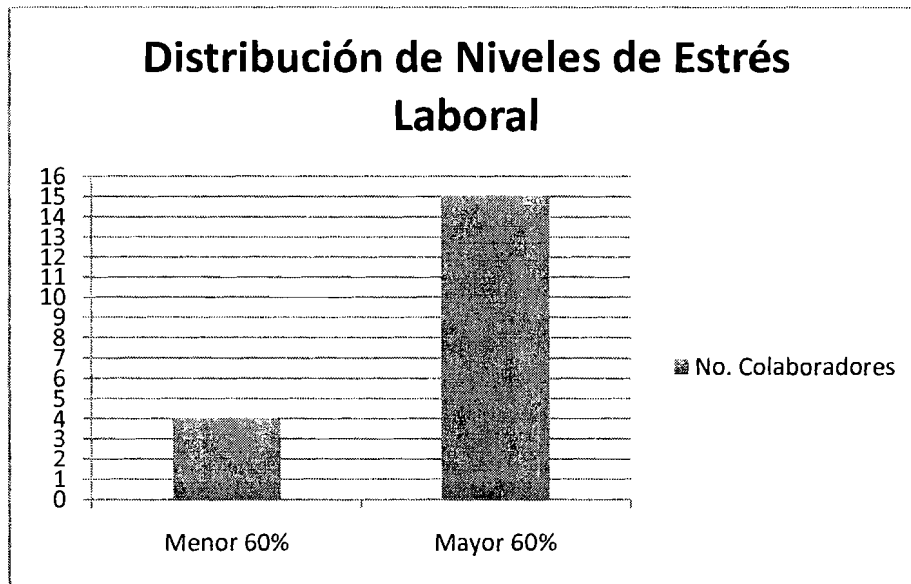
**Gráfica 1:
Nivel de Estrés Laboral en Colaboradores.**



Fuente: Cuestionario de estrés laboral aplicado a colaboradores del departamento de nóminas del área de recursos humanos.

Interpretación: Se realizó la aplicación del cuestionario de estrés laboral en donde se encontró que en su mayoría los colaboradores que presentan un nivel por encima del 50% presentan un adecuado manejo del mismo, manteniendo un equilibrio óptimo entre el estrés positivo y negativo. Suelen aceptar los cambios y manejan las situaciones bajo presión sin mayores complicaciones, tomando las decisiones correctas y manteniendo un buen control en las relaciones interpersonales. Los colaboradores que se encuentran por debajo del 50% muestran niveles de estrés elevados, esto indica que en ocasiones pueden sentirse acorralados al encontrarse en situaciones bajo presión y tienden a crear conflictos en el área de trabajo oponiéndose a los nuevos retos y cambios que se presenten sin justificación.

Gráfica 2
Distribución de Niveles de Estrés Laboral



Fuente: Cuestionario de estrés laboral aplicado a colaboradores del departamento de nóminas del área de recursos humanos.

Interpretación: Los resultados que se presentan indican que de 19 colaboradores, solamente 4 se encuentran por debajo del 60% mostrando un nivel de estrés laboral bajo, presentando dificultades de toma de decisiones y reacción negativa ante cambios que puedan presentarse, así mismo, 15 colaboradores se encuentran en un nivel de estrés laboral adecuado mostrándose positivos ante los diferentes retos que se presenten y manteniendo un mayor control ante los distintos factores psicosociales que pudieran afectarles, logrando con esto buen manejo de toma de decisiones y actitud ante el trabajo bajo presión.

3.2.2 Hoja de Observación:

Con esta técnica se obtuvieron resultados en cuanto a poder observar de una manera directa varios factores psicosociales que pueden ser generadores de estrés laboral, a través de ella se pudo tener una idea más clara de cómo los participantes actuaban en su ambiente diario de trabajo, se pudo observar que la mayoría de los participantes tienen una buena capacidad de escucha y respeto con los compañeros, se muestran con mucha disponibilidad para ayudar a los demás y con seguridad en la toma de decisiones.

El ambiente de trabajo es adecuado, existe buena ventilación e iluminación, las instalaciones se encuentran en buenas condiciones así como el mobiliario que ellos utilizan.

En cuanto a la relación con el jefe del área, se observó que mantienen una buena comunicación y que en varias ocasiones fueron tomados en cuenta para la toma de decisiones, esto es de gran importancia para la motivación de los colaboradores ya que se encuentran activos y participantes en todo lo que pasa en el departamento. El nivel de motivación de ellos es adecuado, ya que se mantienen con un buen desempeño cumpliendo las metas y objetivos propuestos por el jefe del área, los cuáles en su mayoría los colaboradores cumplen a cabalidad.

En general el departamento se mantiene con buena participación por parte de todos los colaboradores que laboran en él y que si bien el nivel de estrés tiende a subir debido a las actividades que realizan semanal, quincenal y mensualmente, estos logran mantener un equilibrio adecuado entre lo que es trabajo, vida personal y relaciones con los compañeros, logrando evitar bajas en el desempeño y manteniéndose motivados y satisfechos en relación al trabajo que tienen a su cargo.

3.3 Interpretación final de resultados:

Tomando como referencia a los distintos niveles de estrés laboral que se presentan en el área de trabajo de los colaboradores participantes, a los distintos factores

psicosociales que lo promueven y según los resultados de las técnicas aplicadas, se obtiene que en el departamento de nóminas los colaboradores mantienen niveles de estrés variables, esto debido a las distintas presiones que se manejan y al tipo de trabajo que los participantes realizan.

Los resultados obtenidos a través de las técnicas aplicadas otorgaron la identificación de los factores psicosociales que más afectan a los colaboradores, entre ellos están la elevada competitividad que existe en la empresa.

El deseo de superación dentro de la organización es uno de los principales retos de los colaboradores, el poder obtener un puesto superior y un salario digno es una de las preocupaciones que conllevan a elevar el estrés laboral dentro de la organización, esto debido a que para cada uno de ellos siempre es necesario cubrir las necesidades básicas, pero a la vez poder ir obteniendo un mejor estatus social.

La búsqueda de desarrollo de una carrera profesional dentro de la misma, el miedo al estancamiento en el puesto de trabajo; se destaca además otro factor, es la asignación de tareas complejas que conlleven a que el colaborador tenga temor por cometer errores que puedan afectar su rendimiento y el puesto de trabajo, estos factores han llevado a que los colaboradores con mejor desempeños se vean desmotivados en sus actividades debido a la falta de oportunidades de crecimiento dentro de la organización, cabe destacar que existen colaboradores de recién ingreso a la organización en los cuales estos resultados no se ven reflejados, al estar iniciando una carrera como profesionales su motivación se muestra a niveles elevados y por lo tanto su desempeño suele ser más notable.

Los factores psicosociales detectados en los colaboradores tienden a elevar con mayor frecuencia los niveles de estrés laboral, afortunadamente esto no se ve reflejado en su totalidad con el desempeño de cada uno de ellos, debido a que los objetivos y metas propuestos se cumplen a cabalidad.

Las gráficas presentan en su totalidad que en su mayoría los colaboradores mantienen un nivel de estrés por encima de la media, este resultado muestra que los colaboradores tienden a subir sus niveles de estrés de una forma repentina debido al tipo de trabajo que realizan y a los distintos conflictos que se muestran en el área de trabajo, si bien, algunos colaboradores pueden verse afectados con mayor frecuencia que otros es notorio el alto nivel de compañerismo, lo cual ayuda a que juntos se mantengan equilibrados y motivados en las tareas que realizan.

Las personas que obtuvieron un puntaje bajo pertenecen al 20% de los participantes, esto se debe a las diferentes presiones no solo en el trabajo sino en su vida familiar, lo cual los ha llevado a un desequilibrio llegando a afectar la concentración en el trabajo dando como resultado el postergar enfrentarse a situaciones difíciles o de manera irreflexiva, las personas que obtienen un puntaje inferior a lo normal, evitan expresar sus emociones tanto en el trabajo como en su vida personal y tienden a sentirse ansiosos dominando en ellos una sensación de urgencia aunque no se encuentren bajo presión.

La responsabilidad de mantener un recurso humano motivado y con bajos niveles de estrés laboral será directamente proporcional a la responsabilidad que tengan los jefes de departamentos y directores de las organizaciones, a monitorear que es lo que está afectando de forma directa en los colaboradores y a las posibles soluciones para que estos mantengan un equilibrio entre el estrés positivo y un estrés negativo, si esto se logra los niveles de satisfacción laboral aumentan y de esta manera el desempeño no se verá afectado por ningún de estos factores.

Como estrategia para afrontar los factores psicosociales que elevan los niveles de estrés laboral y que afectan tanto el desempeño como la motivación y según los resultados obtenidos, es indispensable implementar formas de reconocimiento que ayuden a que los colaboradores se sientan parte de la organización y de la toma de decisiones, además realizar una correcta adecuación personal al puesto de trabajo y

evaluaciones que permitan a que la persona logre tener un buen desarrollo profesional y un crecimiento dentro de la misma que vaya adecuado a los diferentes perfiles de trabajo y que de esta manera permitan a que no solo la organización crezca, sino que el recurso humano se sienta satisfecho, con todas sus necesidades cubiertas y sobre todo motivado con el trabajo que realiza. El demostrar que existe un desarrollo profesional para cada uno de los colaboradores que laboran en la organización ayudará a reducir los niveles de estrés laboral y de esta manera se obtendrán resultados exitosos en cuanto a producción y rentabilidad de la empresa.

Se debe tomar en cuenta la mayor cantidad de opciones posibles para que los niveles de estrés laboral crezcan, desde problemas en el hogar hasta cualquier relación laboral problemática, por lo que es necesario recordar que los factores que estresan a una persona pueden no afectar a los demás colaboradores de la misma manera. Una vez se tengan los motivos probables debe evaluarse y de esta manera mantener planes de ayuda en los cuáles el jefe de departamento se muestre activo y receptivo ante ellos.

Al intentar reducir el estrés y las presiones de los colaboradores es importante aplicar sistemas de trabajo flexibles y abiertos, debido a que cuanto mejor sea la comunicación será más fácil identificar qué es lo que está afectando a la persona y qué es lo que le está causando mayor ansiedad, por lo que es importante mantener a los trabajadores informados de cualquier decisión que pueda afectarlos ya sea directa o indirectamente, fomentar la participación en la planificación y de esta manera hacerlo más participe en todo lo relacionado al área de trabajo.

Finalmente, como se pudo comprobar a base de los resultados y análisis de los mismos, y a la luz de las teorías investigadas se logra cumplir con los objetivos propuestos durante la investigación, en la cuál se demuestra que efectivamente existen factores psicosociales que logran afectar el desempeño y la motivación en los colaboradores, pero que estos mantienen un buen equilibrio en cuanto a sus niveles de estrés laboral, y debido

a la unión de grupo muestran una buena capacidad de resolución de conflictos y de toma de decisiones, con una adaptación positiva dentro del contexto que se manejan, evitando que su desempeño se vea afectado y manteniendo sus niveles de motivación adecuados para realizar sus tareas cotidianas de una manera eficiente.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones:

4.1.1 Existen factores psicosociales como la falta de desarrollo profesional en la organización, la asignación de tareas complejas y cambios repentinos, los cuales suelen elevar los niveles de estrés laboral en los colaboradores, esto se presenta en la mayoría de ellos en muchas ocasiones afectando los niveles de motivación y satisfacción laboral de manera directa, ya que para todo trabajador es de suma importancia desarrollar una carrera como profesional dentro de la empresa ayudándole así a mejorar su calidad de vida, logrando un equilibrio entre su situación personal/familiar y laboral.

4.1.2 La elevada competitividad en la organización es uno de los factores con más relevancia ya que todo colaborador desea tener superación dentro de la misma e ir escalando jerarquías, adquiriendo conocimientos y una mejor remuneración que le ayude a poder cubrir sus necesidades, para ello es necesario que se realicen planes de carrera y evaluaciones para poder determinar según los perfiles adecuados y las necesidades de la empresa una mejoría en cuanto a planes de crecimiento profesional.

4.1.3 Los colaboradores mantienen un nivel favorable de estrés laboral, este resultado en ocasiones tiende a variar dependiendo del trabajo realizado y de las distintas presiones a las que se ve expuesto, así como a los distintos conflictos que se presentan en el área de trabajo.

4.1.4 El mantener una participación activa en la toma de decisiones ayuda disminuir los niveles de estrés laboral y a lograr que el colaborador se sienta más activo dentro de las distintas situaciones que se presentan en la organización, específicamente en el

departamento de nominas, evitando que el desempeño se vea afectado y logrando de esta manera un cumplimiento de objetivos en conjunto y de manera eficaz.

4.1.5 Los factores psicosociales como la asignación de tareas complejas y el trabajo por turnos mayores a los especificados en el contrato de trabajo, pueden afectar a los colaboradores si no se tienen planes de trabajo en conjunto y un establecimiento de objetivos claros, esto a su vez conlleva a la falta de motivación en el área laboral y a la aparición de estrés laboral.

4.2 Recomendaciones:

4.2.1 Al departamento de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas:

- Promover la revisión del pensum de estudios para que a través de este se pueda obtener un mayor conocimiento acerca de cómo lograr disminuir los factores psicosociales que promueven estrés laboral, a como detectarlos y de qué manera actuar sobre ellos y así de esta manera inculcar a los estudiantes desde el inicio a formarse como directores en recursos humanos que promueven el bienestar y la salud mental de los colaboradores en las distintas organizaciones.

4.2.2 A los empresarios y gerentes de las distintas organizaciones:

- fortalecer programas que ayuden a prevenir y reducir los niveles de estrés laboral de los colaboradores, logrando de esta manera mantener un recurso humano motivado y satisfecho en su área de trabajo, evitando así los índices elevados de ausentismo y rotación de personal, manteniendo a clima laboral adecuado y digno para cada una de las personas que laboran en ellas.

4.2.3 Al Ministerio de trabajo:

- Fortalecer los procedimientos que conlleven a mejores condiciones laborales, para que todo colaborador se sienta digno y satisfecho en su área de trabajo dentro de un contexto adecuado y digno para cada persona que se desarrolla dentro del área laboral y que desea obtener un crecimiento como persona y como profesional, logrando así de esta manera reducir los niveles de estrés laboral en la población guatemalteca.

4.2.4 A la empresa nacional de alimentos:

- Reforzar los planes de desarrollo profesional dentro de la organización para lograr reducir los niveles de competitividad dentro de la misma y de esta manera lograr un mejor clima organizacional que ayude a crear lazos estrechos entre los colaboradores y de esta manera se aumente la productividad y rentabilidad de la empresa y se mantenga un recurso humano motivado y con un buen desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez Selva, José María. "Estrés Laboral" Guía para empresarios y empleados. Prentice Hall. Pearson Educación. Madrid, España. 2004. Págs. 222.
2. Cano Lozano, María del Carmen. Espinoza Fernández, Lourdes. "Trabajo Demasiado" Claves para sobrevivir al estrés laboral. Editorial Arguval. España 2006. 147 Págs.
3. Hindle, Tim. "El estrés bajo mínimos". Biblioteca Esencial del Ejecutivo. Editorial Grijalbo. Barcelona España. 1998. 72 págs.
4. Guillen Gestoso, Carlos. Guil Bozal Rocío. "Psicología del trabajo para relaciones laborales". Editorial McGraw Hill. Madrid España. 2000. Pags.357.
5. Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. "Metodología de la Investigación" Tercera Edición. Editorial McGraw Hill. Mexico D.F. 2003. 705 Págs.
6. Werther, William B., Keith Davis. "Administración de Personal y Recursos Humanos" México, DF, Editorial McGraw Hill, 5ta. Edición. 2000. 582 Págs.
7. Ares Parra, A., Peiró Silla, J. M., & Universidad Complutense de Madrid. El rol del mando intermedio y el estrés laboral. Facultad de Psicología. (1991).
8. Arroba, T., & James, K. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia. México: McGraw Hill.
9. Flórez Lozano, J. A. (1994). Síndrome de "estar quemado". Barcelona: EDIKA MED

10. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial (2a.ed. ed.). México: Trillas.
11. Peiró, J. M. (1999). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Pirámide
12. Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout. Buenos Aires: Espacio Editorial
13. Gil-Monte, P., & Peiró Silla, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
14. Calle, R. A. (2000). ¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral. Madrid: Oberon.
15. Arroba, T., & James, K. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia. México: McGraw Hill.

ANEXOS



HOJA DE OBSERVACION

| | | Positivo (X) | Negativo (X) |
|-------------------------|--|--------------|--------------|
| ACTITUDES | Capacidad de escuchar | | |
| | Respeto hacia los demás | | |
| | Disponibilidad para ayudar a los demás | | |
| | Confianza | | |
| | Seguridad en toma de desiciones | | |
| AMBIENTE DE TRABAJO | Consideración y trato para el colaborador | | |
| | Reconocimiento | | |
| | Participación en toma de desiciones | | |
| | Mobiliario en buenas condiciones | | |
| | Lugar de trabajo adecuado | | |
| | Ventilación adecuada | | |
| | Iluminación adecuada | | |
| RELACIÓN CON COMPAÑEROS | Instalaciones en buenas condiciones | | |
| | Apoyo hacia compañeros | | |
| | Disponibilidad para ayudar a los demás | | |
| | Comunicación | | |
| | Capacidad para relacionarse con los demás | | |
| | Conflictos con compañeros | | |
| | Capacidad de solución de conflictos | | |
| RELACIÓN CON JEFES | Competencias | | |
| | Capacidad de escuchar | | |
| | Respeto | | |
| | Reconocimiento | | |
| | Motivación | | |
| | Cumplimiento de metas, actividades y objetivos | | |
| | Diferencia de criterios | | |
| OTROS | Comunicación | | |



CUESTIONARIO (ESTRÉS LABORAL)

Objetivo: Evaluar el propio nivel de estrés en el trabajo.

Instrucciones: Conteste a las siguientes afirmaciones y subraye la opción más próxima a su experiencia.

1. Cuando hay problemas en el trabajo, me culpo a mi mismo:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

2. Me concentro en el trabajo para olvidar mis problemas personales:

1. Totalmente de acuerdo
- χ 2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

3. Me trago los problemas y después parece que vayan a explotar dentro de mí:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

4. Descargo mi enfado y mi frustración en las personas más cercanas a mí:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo



5. Cuando me siento presionado, noto cambios negativos en mi conducta:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

6. Me centro en los aspectos negativos de la vida:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

7. Las situaciones nuevas me ponen incomodo:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

8. Siento que mi cometido en la empresa no tiene ningún valor:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

9. Llego tarde al trabajo o a las reuniones importantes:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

10. Reacciono negativamente ante las criticas personales:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo



11. Me siento culpable si permanezco sentado sin hacer durante una hora:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

12. Me domina una sensación de urgencia aunque no esté bajo presión:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

13. No dispongo del tiempo suficiente para leer periódicos con la frecuencia deseada:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

14. Exijo que me atiendan o me sirvan inmediatamente:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

15. Evito expresar mis emociones tanto en el trabajo como en casa:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

16. Emprendo mas tareas que las que puedo realizar:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo



17. **Me niego aceptar consejos de colegas y superiores:**
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
18. **Hago caso omiso de mis limitaciones profesionales y físicas:**
1. Totalmente de acuerdo
 2. ~~De acuerdo~~
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
19. **No me dedico a mi hobbies e intereses porque mi trabajo ocupa todo mi tiempo:**
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
20. **Me enfrento a situaciones de manera irreflexiva:**
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
21. **Durante la semana estoy demasiado ocupado para almorzar con amigos y colegas:**
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
22. **Postergo enfrentarme a/y resolver situaciones difíciles cuando surgen:**
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo



23. Las personas se aprovechan de mi cuando no actuó con firmeza:
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
24. Me da vergüenza decir que estoy abrumado por el trabajo:
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
25. Evito delegar tareas:
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
26. Me ocupo de las tareas antes de fijar prioridades:
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
27. Tengo dificultades para negarme a solicitudes y exigencias:
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo
28. Creo que tengo que acabar todo el trabajo pendiente cada día:
1. Totalmente de acuerdo
 2. De acuerdo
 3. Neutral
 4. En desacuerdo
 5. Totalmente en desacuerdo



29. Creo que seré incapaz de enfrentarme a todo el trabajo:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

30. El temor al fracaso me impide tomar medidas:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

31. Mi vida laboral tiende a predominar sobre mi vida familiar:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

32. Me impaciento si algo no ocurre de inmediato:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

RESÚMEN

Todos escuchan y hablan constantemente de la palabra estrés y muchas veces no se tiene el conocimiento acerca de cómo puede afectar a las personas en todo su entorno, para ello es necesario aprender a manejarlo pero sobretodo a prevenirlo. El estrés es la repuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, se produce cuando la velocidad con la que una situación determinada desborda a la persona y su reacción negativa es mayor que la eficacia con la que se enfrenta a ella, es necesario para poder prevenirlo y reducirlo conocer qué factores psicosociales lo promueven y cómo actuar ante ellos para lograr una mejoría en los colaboradores de una organización sin que estos se vean afectados en su desempeño y motivación laboral.

Para realizar la investigación en la empresa nacional de alimentos, específicamente en el área de nominas, se trabajó con diecinueve participantes, de diferente género y edad, para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de cuestionario enfocado en el escalamiento de Likert y hoja de observación.

Los resultados obtenidos indican que los factores psicosociales que más afectan a los colaboradores participantes son la elevada competitividad de la empresa, el no tener un conocimiento claro acerca del desarrollo profesional dentro de la misma, afortunadamente estos factores no han afectado el desempeño de los colaboradores participantes y la motivación suele variar entre unos colaboradores con otros por lo que es necesario hacer evaluaciones que ayuden a eliminar estos factores, reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el ambiente de trabajo en la organización.