

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-**

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“INFLUENCIA DE LAS PRESIONES LABORALES SOBRE EL PSIQUISMO EN
EL PERSONAL DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL MINISTERIO DE
AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DE GUATEMALA”**

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

**POR
BRENDA MARLENY MELENDREZ COS**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central figure of a man in a hat and robe, surrounded by various symbols including castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the document is overlaid on this seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 0204-2014
CODIPs. 1637-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

16 de octubre de 2015

Estudiante
Brenda Marleny Melendrez Cos
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto CUARTO (4º) del Acta CUARENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL QUINCE (43-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 16 de octubre de 2015, que copiado literalmente dice:

“CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“INFLUENCIA DE LAS PRESIONES LABORALES SOBRE EL PSIQUISMO EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DE GUATEMALA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Brenda Marleny Melendrez Cos

CARNÉ: 2000-12640

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo 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 ENSEÑAD A TODOS”

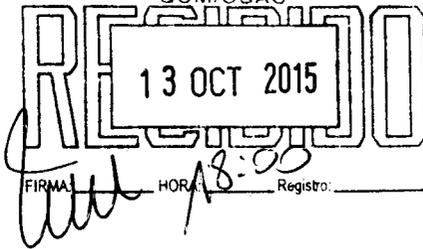

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby

CIEPs. 0125-2015
REG: 0204-2014

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



INFORME FINAL

Guatemala, 12 de Octubre 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“INFLUENCIA DE LAS PRESIONES LABORALES SOBRE EL PSIQUISMO EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DE GUATEMALA”.

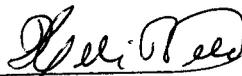
ESTUDIANTE:
Brenda Marleny Melendrez Cos

CARNE No.
2000-12640

CARRERA: Licenciatura en Psicología

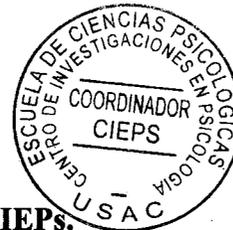
El cual fue aprobado el 29 de Septiembre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 09 de Octubre del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

CIEPs. 0125-2015
REG. 0204-2014

Guatemala, 12 Octubre de 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“INFLUENCIA DE LAS PRESIONES LABORALES SOBRE EL PSIQUISMO EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTE:
Brenda Marleny Melendrez Cos

CARNÉ No.
2000-12640

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 29 de Septiembre 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA





Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-
Reingeniería, Auditoría Fiscal.

Guatemala, 31 de julio de 2014

Señores
Departamento de Investigación
Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimados señores:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado "**Influencia de las presiones laborales sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala**" realizado por la estudiante BRENDA MARLENY MELENDREZ COS, CARNÉ 2000-12640.

El trabajo fue realizado a partir del 16 de junio al 16 de julio de 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente

Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Asesor de Contenido
Colegiado No. 4270

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270



MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
GUATEMALA, C.A.

VICE MINISTRO
DE RECURSOS NATURALES

Guatemala, 19 de julio del 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimada Licenciada de Álvarez:

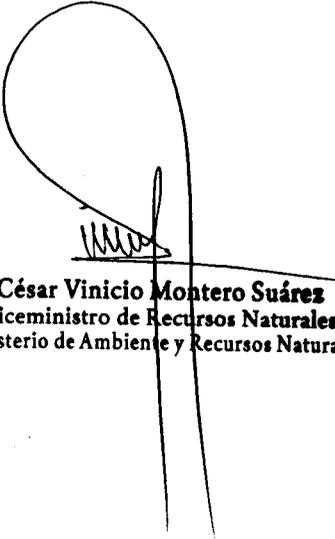
Por este medio me dirijo a usted, para informarle que la estudiante Brenda Marleny Melendrez Cos, carne 200012640, realizó en esta institución 35 entrevistas a empleados, como parte del trabajo de investigación titulado **"Influencia de las presiones laborales sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala"**, en el periodo comprendido del 16 de junio al 16 de julio del presente.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que se agradece la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,




César Vinicio Montero Suárez
Viceministro de Recursos Naturales
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

c.c. Archivo

PADRINOS DE GRADUACIÓN

NADIA LOURDES CASTAÑEDA MARTÍNEZ

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 5,443

SALVADOR ANTONIO DÍAZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 053

ACTO QUE DEDICO A:

A DIOS: Por haberme dado el milagro de la vida y permitir que culmine esta nueva etapa de mi vida.

A MIS PADRES: Mario Ovidio Melendrez Moya y Consuelo Cos García de Melendrez, por darme el ejemplo de ser trabajadores, luchadores, perseverantes y soñadores. Siempre en todo momento me han apoyado de manera incondicional cuando más los he necesitado, les agradezco todo su amor, cariño, comprensión, paciencia y dedicación. Papitos este triunfo es por ustedes y para ustedes. Los amo mucho.

A MIS HERMANOS: Ovidio Efraín Melendrez Cos y Gerber Oliverio Melendrez Cos, por su cariño y amor incondicional y sobre todo por enseñarme que a pesar de las adversidades y diferencias que tenemos entre nosotros, podemos lograr lo que nos proponemos. Este logro que hoy obtengo es un ejemplo para cada uno de ustedes.

A MIS ABUELOS: Emiliano Cos Matzir “Papá Milo” (+) porque a pesar de ya no estar en este mundo, siempre a mis ojos fue un ejemplo de ser trabajador y luchador, nunca conoció el significado de la palabra cansancio, y Josefina García Pellecer “Mamá Fina”, por ser mamá y abuela dedicada, dulce y cariñosa, especialmente conmigo. Ambos siempre quisieron un futuro diferente para sus siguientes generaciones. Este logro también se los dedico.

A MIS TIOS: Colomba y Alfredo Cos, porque a pesar que estamos en países diferentes, también me han apoyado incondicionalmente.

A MIS PRIMAS: Zoila Judith Hernández Cos y mis dos nenas preciosas Astrid Margarita Josefina Mox Hernández y Katherinne Judith Mox Hernández, por ser más que primas, las quiero y adoro con todo mi corazón. Gracias por todo.

A MI AMIGA: Nadia Lourdes Castañeda Martínez, por su cariño sin medida y por enseñarme el significado de la verdadera amistad. Te quiero amiga.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS NUESTRO CREADOR: Por permitirme concluir esta nueva etapa de mi vida.

A MI FAMILIA: Por todo el esfuerzo realizado para ayudarme a alcanzar mis metas.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Por tener el orgullo de formar parte de la Gloriosa y Tricentenaria Alma Mater.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS: Por brindarme a través de los catedráticos el conocimiento teórico y práctico de esta hermosa profesión.

AL LICENCIADO VÍCTOR MANUEL ORDOÑEZ: Por compartirme sus conocimientos y orientarme a analizar las influencias de las presiones laborales.

A LA LICENCIADA JANETH NOLASCO: Por el tiempo brindado en la revisión de la investigación.

AL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES.: Por permitirme realizar mi trabajo de campo en la investigación de las influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales.

A MIS PADRINOS: por estar presentes en este momento tan especial.

ÍNDICE

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
CAPÍTULO I	4
INTRODUCCIÓN	4
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	4
1.1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.2.MARCO TEÓRICO	6
1.1.2.1.¿Qué es el estrés?	9
1.1.2.1.1. La respuesta del estrés.....	11
1.1.2.1.2. Efectos del estrés	13
1.1.2.2.El estrés de trabajo.....	16
1.1.2.2.1. Síndrome de Burnout.....	17
1.1.2.2.2.Factores laborales que conducen al Burnout	17
1.1.2.2.3.El impacto del Burnout.....	18
1.1.2.2.4.Las cuatro fases del Burnout	19
1.1.2.3.Efectos del síndrome de Burnout	20
1.1.2.3.1.Trastornos en la salud	21
1.1.2.3.2.Mecanismos de Afrontamiento al síndrome de Burnout	22
1.1.2.4.Psiquismo	24
1.1.2.4.1.Funciones de la Psique.....	25
1.1.2.4.1.1. Función Refleja	25
1.1.2.4.1.2.Reflejos cognitivos	25
1.1.2.4.2.Reflejos Activos	26
1.1.2.4.2.1. Función Homeostática	26
1.1.2.4.2.1.1.Factores considerados en la psiquis:.....	28
1.1.2.5.Ámbitos del psiquismo.....	28
1.1.2.5.1.Ámbito de los procesos psíquicos	29
1.1.2.5.2.Ámbito de las cualidades psíquicas:.....	29
1.2.Delimitación	32

CAPÍTULO II	33
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	33
2.1.Técnicas	33
2.1.1. Técnica de muestreo	33
2.1.1.1. Muestra.....	33
2.1.1.2. Técnicas de recolección de datos.....	33
2.1.1.2.1. Entrevista	33
2.1.1.2.2. Técnicas de relajación	33
2.1.1.2.3. Manejo de control de emociones.....	34
2.1.1.2.4. La observación.....	34
2.2. Instrumentos.....	35
2.2.1. Consentimiento informado	35
2.2.2. Entrevista.....	35
2.2.3. Lista de cotejo.....	36
CAPÍTULO III	37
PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
3.1. Características del lugar y de la población.....	37
3.1.1. Características del lugar	37
3.1.2. Características de la población.....	37
3.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	38
3.2.1. Presentación y análisis de resultados.....	38
3.2.2. Interpretación de resultados cualitativos.....	54
3.3. Análisis global.....	58
CAPÍTULO IV	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
4.1. CONCLUSIONES.....	61
4.2. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

RESUMEN

“INFLUENCIA DE LAS PRESIONES LABORALES SOBRE EL PSIQUISMO EN EL PERSONAL DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DE GUATEMALA”

Autor: Brenda Marleny Melendrez Cos

El propósito de la investigación fue establecer la influencia de la presión laboral en el ámbito familiar, social y psicológico teniendo como objetivo determinar las repercusiones biopsicosociales que puede manifestar el personal por la presión laboral, se brindaron herramientas para afrontar la presión laboral y se establecieron los mecanismos de defensa más comunes en los empleados del personal del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala.

Entre los cuestionamientos que surgieron alrededor de reflexionar sobre el tema: La influencia de las presiones laborales sobre el psiquismo del personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala, se encuentran ¿Cómo se ve afectado el psiquismo de la persona? ¿Cómo influyen las presiones laborales en el psiquismo del personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala? ¿En qué aspectos de la vida repercuten las presiones laborales? ¿De qué forma afronta la persona la presión laboral? ¿Cuáles son los mecanismos de afrontamiento ante la presión laboral?, preguntas que hicieron surgir el objetivo principal de la investigación.

Esta investigación se llevó a cabo con los empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala, ubicado en la 20 calle 28-58 de la zona 10, con una muestra no aleatoria de 35 personas voluntarias en edades comprendidas de 20 a 50 años. Se realizó por medio de una entrevista apoyada en los instrumentos de consentimiento informado y una lista de cotejo.

Asimismo, se estableció que las presiones laborales influyen de forma significativa en las personas que las padecen, incluyendo el medio familiar y social, ya que afectan su comportamiento, sus formas de afrontamiento y, si estas son negativas, afectarán en gran manera las relaciones con las demás personas en los ámbitos antes mencionados.

PRÓLOGO

Las influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, pueden ocasionar, en su mayor parte, muchos factores negativos, tales como el estrés, el mal humor, baja autoestima, desmotivación, y una decreciente superación tanto personal como profesional.

El presente estudio refleja las principales influencias que posee el empleado, así como los mecanismos de defensa con los que posiblemente se afrontan al momento de encontrarse bajo presión.

El trabajo se realizó en las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala, ubicado en la zona 10 de esta capital, durante el año dos mil catorce, con empleados de forma voluntaria.

Con lo anterior, se da a conocer algunas de las características principales que aquejan a los empleados del ministerio antes referido, ya que en la mayoría de las ocasiones, estas repercusiones se ignoran, lo que ocasiona un decreciente funcionamiento interno de la institución.

Al tomar las debidas consideraciones del caso, se puede lograr que los trabajadores posean un buen y mejor ambiente laboral, y por consiguiente un mejor desempeño en sus actividades cotidianas, lo que favorece enormemente a la entidad, ya que puede llegar a producir más en un corto plazo y lograr más metas establecidas.

En el transcurso del presente estudio se ha indagado sobre cómo llevan el ritmo de vida tanto social, como psicológico y familiar los empleados del estado, especialmente los que se encuentran laborando en las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. En muchas ocasiones estas personas llevan consigo demasiada carga laboral, aunque a los ojos de la población no lo parezca. De ahí la importancia de realizar la investigación pues se pudo percatar que la mayoría de los empleados vive el estrés laboral.

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud y bienestar del personal, ya que sin salud y bienestar, la persona puede presentarse enfermiza, desmotivada e incluso ser menos productiva.

Para conocer los resultados sobre las influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo en el personal, se tuvo como técnica e instrumento de apoyo, la entrevista, el consentimiento informado y una lista de cotejo para la observación. Derivado de lo anterior, los procedimientos se realizaron con el objetivo de determinar las causas principales que empujan al trabajador a sentir la carga laboral que conllevan día a día, así como las formas en las que las afrontan, ya sea estas positivas o negativas.

Brenda Marleny Melendrez Cos

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema a investigar fue: “Influencia de las presiones labores sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala”, el cual se realizó durante el año 2014.

A lo largo de la historia, el hombre ha ido evolucionando y parte de este cambio incluye el trabajo. Con esta acción, el hombre ha luchado por sobrevivir y subsistir, desde épocas muy antiguas, para lograr obtener un status digno dentro de nuestra sociedad actual.

La actividad laboral constituye una acción esencial de la especie humana. Es la que posibilita al hombre a desarrollarse en un determinado nivel de satisfacción de las necesidades. Pero si bien se trata de una actividad común, adopta diversas formas que afecta a vivencias personales de hombres y mujeres. Ello depende en gran medida, no solo del grado de desarrollo tecnológico, sino también de las instituciones sociales imperantes en cada sociedad.

Por lo anterior, este proceso productivo se ha caracterizado como la base de la existencia de sociedades.

En términos generales, puede considerarse que el trabajo ha constituido una acción orientada a garantizar la supervivencia de la especie en general y de las diversas sociedades en particular.

Sin embargo, lejos de tratarse de una actividad estática, ha experimentado notables variaciones a lo largo del tiempo, que en parte dependen de dos factores: el nivel de necesidades, considerado satisfactorio, y el grado de desarrollo tecnológico avanzado. Ambos dependen en gran medida, del proceso histórico, seguido por una determinada sociedad y del tipo de relaciones sociales imperantes.

El crecimiento progresivo de la población, el avance de la tecnología y la necesidad de aumento de la producción, hacen cada vez más necesaria la participación del trabajo humano continuado durante 24 horas.

Lo anterior, se debe a la exigencia de la gran demanda que se encuentra en la sociedad, lo que hace requerir más de lo debido al sujeto mismo.

Aunado a ello, se han encontrado una serie de cargas y presiones laborales derivadas de las exigencias de las mismas instituciones, lo cual, repercute en el psiquismo de los trabajadores.

La presión laboral es una emoción que puede llegar a manejar una persona de forma satisfactoria y que puede ser capaz de trabajar y resolver las actividades desarrolladas, aún en circunstancias totalmente adversas.

El psiquismo según lo descrito es el conjunto de funciones y procesos psicológicos (percepción, pensamiento, memoria, emoción, motivación, etc.) que constituyen la actividad “mental” de una persona (Wikipedia, 2014).¹

Para alcanzar los objetivos, se realizó una entrevista y observación participante, apoyada en los instrumentos de: consentimiento informado, para la aprobación de los entrevistados a los cuales se les consultó acerca de si aceptaban ser parte del estudio de la investigación, un cuestionario de preguntas abiertas, que dio paso a la entrevista y así obtener la mayor cantidad de información que se pueda recabar y una lista de cotejo para la observación en la que se enlistaron los aspectos más importantes a observar.

Se conoce como personal al “conjunto de personas que se desempeñan, los cuales prestan sus servicios profesionales en alguna empresa, taller, fábrica u organización” (Dejours, 1992)².

Por tal motivo, se pretendió analizar y demostrar cómo influye la presión laboral que puede presentar el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala, no solo en el ámbito laboral

¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Psique>

² DEJOURS, C. Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Credal-humanitas Buenos Aires., 1992. P.p. 15.

sino familiar y psicológico, por medio de las preguntas de investigación: ¿Cómo se ve afectado el psiquismo de la persona? ¿Cómo influyen las presiones laborales en el psiquismo del personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala? ¿En qué aspectos de la vida repercuten las presiones laborales? ¿De qué forma afronta la persona la presión laboral? ¿Cuáles son los mecanismos de afrontamiento ante la presión laboral? Con las preguntas anteriores, se pretendió describir los conceptos de presión laboral y psiquismo, para así analizar la forma en cómo los empleados afrontan la carga del trabajo que experimentan en su respectiva jornada.

1.1.2. MARCO TEÓRICO

“Influencia de las presiones laborales sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala”

Bajo la enorme variedad de la conducta humana se manifiestan una serie de necesidades básicas, que la mayor parte de los seres humanos se esfuerzan por satisfacer, y con el fin de alcanzar un determinado estatus, las personas realizan una de las actividades más comunes de la historia como lo es el trabajar, acción que se debe realizar con el objetivo de alcanzar y obtener lo que se desea en cuanto a salud, vivienda, educación, alimentación, vestuario, educación y recreación.

Actualmente las condiciones laborales del Estado de Guatemala, lo decreta así, mediante la Constitución Política de la República de 1986:

“El trabajo (Sección Octava) ocupa 17 artículos: incluye una larga lista de derechos sociales mínimos en la legislación del trabajo: derecho a la libre elección de trabajo, que será equitativamente remunerado; obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal; inembargabilidad del salario; fijación del salario mínimo; aguinaldo del 100% del salario mensual y otros (102); tutelaridad de las leyes de trabajo (103); derecho de huelga y paro (104); vivienda de los

trabajadores (105); irrenunciabilidad de los derechos laborales (106)(Molina Calderón, 2011)”³.

“En los trabajadores del Estado (Sección Novena) se establece: están al servicio de la administración pública (107); régimen de los trabajadores del Estado y las entidades descentralizadas o autónomas a través de la Ley de Servicio Civil (108); trabajadores por planillas (109); indemnización (110); empresas del Estado que realizan funciones similares a las empresas de carácter privado (111); prohibición de desempeñar más de un cargo público (112); derecho a optar a empleos o cargos públicos (113); revisión a la jubilación (114); cobertura del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a jubilados (115); regulación de la huelga para los trabajadores del Estado (116); opción al Régimen de Clases Pasivas (117) (Molina Calderón, 2011)”⁴.

Esto está relacionado al tema de la Carta Magna de la República de Guatemala, que constituye ante esta serie de condiciones, que el Estado debe cumplir, muchas de ellas se ejercen o no de forma indebida, ya que actualmente el 40% de la población guatemalteca, carece de un empleo formal y bien remunerado y el 60% de la población económicamente activa, realiza un trabajo en el cual, debe de cumplir con horarios extensos, cantidades de trabajo exageradas a las cuales está asignado, horas extras sin remuneración, presión laboral y aunado a esto la mayor parte de los empleos se están realizando bajo contratos, en los cuales la persona carece de prestaciones, vacaciones, indemnización, cobertura de IGSS (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social), jubilación y aguinaldo y por su fuera poco el empleado debe cubrir todos los requerimientos que el puesto demanda y es ahí donde enfrenta la carga laboral antes mencionada.

Ante esta problemática el trabajador emplea una serie de mecanismos para afrontar las dificultades y malestares que esto le genera, y aunque no todos los

³MOLINA CALDERON, José. “Breve historia económica de Guatemala del siglo XX”. Guatemala Agosto de 2011. P.p. 60. <http://www.academiageohist.org.gt/actividades/HistoriaEconomicaSigloXXJMC.pdf>

⁴MOLINA CALDERON, José. Op. Cit. P.p. 60.

seres humanos son iguales, cada individuo maneja las situaciones estresantes de diferente forma, tomándolas como positivas o como negativas, es decir, tener una actitud positiva frente a los problemas que surgen en el día a día en el lugar de trabajo o bien tomar una actitud negativa con enojo, agotamiento, frustración y todo aquello que pueda afectar la psique o el conjunto de funciones y procesos psicológicos como lo son: la percepción, el pensamiento, la memoria, las emociones y la motivación, que constituyen la actividad “mental” de una persona.

Una de las condicionantes del trabajo y la salud es el estrés que padecen las personas y que es generado por las exigencias del trabajo mismo, la intensidad de este, el agotamiento, la inseguridad y la duda del desempeño laboral que se tiene.

Cabe mencionar algunas diferencias entre instituciones, por ejemplo, el Clima Organizacional y del Rendimiento Laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de Justicia (Pineda, 2004)⁵, es muy cierto que un buen clima organizacional dentro de la empresa, influye para que el empleado rinda más y sea capaz de afrontar los advenimientos. Sin embargo, en la mayoría de las instituciones no existe este clima, especialmente cuando se encuentra la presión laboral.

Con su aparición, la presión laboral, convierte el buen clima organizacional, en tensión, estrés, ansiedad, falta de comunicación, incluso pueden haber agresiones tanto físicas (los golpes) como psicológicas (las palabras).

En lo que respecta a la Desmotivación y las Consecuencias en el Desempeño Laboral de los Empleados en una Institución Pública (De León De la

⁵PINEDA, Yolanda Lineth “Importancia del Clima Organizacional y del Rendimiento Laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de Justicia”. Tesis. 2004

Cruz, 2005)⁶, puede ser probable que la desmotivación sea un factor por diferentes consecuencias, sin embargo, aunque en título pueda llegar a parecerse a la presente investigación, es totalmente diferente al contenido.

La desmotivación también puede ser consecuencia de un mal clima organizacional, lo cual va a provocar estrés, tensión, represión, etc., e incluso puede llegar a ser una repercusión si se llega a coaccionar al trabajador si no rinde de manera eficaz de acuerdo al perfil de la institución o empresa.

Por último se pueden mencionar las Causas de Estrés del Personal del Área de Administración que labora en el Hospital Roosevelt de la ciudad de Guatemala (Vásquez Velásquez, y otros, 2002)⁷, si bien es cierto que coincide con la presente investigación, en lo que respecta al estrés sobre el desarrollo del personal de una institución pública, la presente investigación pretende abarcar un poco más allá de eso, ya que no solamente el estrés influye y desequilibra el psiquismo del individuo, sino también la ansiedad, baja autoestima, depresión, ira, rencor, impotencia, etc., como consecuencia de la presión laboral.

Todos los factores últimamente mencionados, no solo repercuten en el lugar del trabajo de la persona sino que en la mayoría de las veces, estos los acompañan a donde vayan, principalmente hasta sus hogares, viéndose afectados también los miembros de la familia, y la posible raíz de todos estos detonadores encadenados es el mismo desequilibrio psicológico que posee el sujeto, que hasta no ser aliviado seguirá en su círculo vicioso.

1.1.2.1. ¿Qué es el estrés?

“Desde principios del siglo XX, se usa el término «estrés» para definir situaciones que provocan un cambio fisiológico y psicológico en nuestro

⁶DE LEON DE LA CRUZ, José Aroldo “Desmotivación y las Consecuencias en el Desempeño Laboral de los Empleados en una Institución Pública. Tesis. 2005

⁷VÁSQUEZ VELÁSQUEZ, Claudia Beatriz y SARCEÑO LÓPEZ, Claudia Lisseth. “Causas del Estrés del Personal del Área de Administración que labora en el Hospital Roosevelt de la ciudad de Guatemala. Tesis. 2002

organismo (Losyk, 2006)⁸. Término que ha sido difícil de definir, debido a que se presenta de diversas formas y todas las personas reaccionan ante él según su particularidad. El estrés puede ser útil o perjudicial, dependiendo de las circunstancias, porque todos perciben y reaccionan a un diferente factor causante de estrés de forma muy distinta.

De acuerdo a (Losyk, 2006), el estrés puede ser separado en dos categorías: estímulo o respuesta.

Puede ser un estímulo, es decir, un evento o situación que acontece a la persona. Ese evento puede ser tanto físico como emocional; por ejemplo, un accidente de automóvil, una discusión en el trabajo, la pérdida del empleo o la desaparición de un ser querido.

También puede ser la reacción fisiológica y psicológica que la persona tiene ante determinado evento, como una respuesta ante cierta amenaza percibida o irreal, que preocupa al hombre que puede suceder, por ejemplo, no conseguir un aumento de sueldo. En algunos casos lo que se llega a percibir es que afecta a la persona mucho más de lo que le afecta la realidad misma; sin importar que ese suceso se llegue a producir o no, con tan sólo la amenaza es suficiente para crear una reacción de estrés.

Es una respuesta inespecífica de nuestro organismo, ante cualquier circunstancia que nos encontremos, como ya se especificó anteriormente. Es una fuerza que produce tensión y a la vez, puede ser un mecanismo de defensa para afrontar los acontecimientos. (Losyk, 2006)⁹

Los impactos sobre las acciones sucedidas producen inconscientemente a las personas un estrés que a veces no pueden llegar a controlar, lo que repercute en diferentes reacciones fisiológicas, como dolor de espalda, dolor de cintura, migrañas, sudoración, etc.

⁸ LOSYK, Bob. "¡No te quemes!" Cómo vencer el estrés y avanzar en el trabajo. Urano Ediciones, Barcelona, 2006. P.p. 31

⁹ LOSYK, Bob. Op. Cit. P.p 31

El estrés puede ser provocado por lo que el individuo se exige a sí mismo en su fuero interno; por ejemplo, ser perfeccionista o intentar agradar a todos.

Debido a que nada de lo que hacemos es lo bastante bueno, así que revisamos o repetimos ciertas tareas, una y otra vez, para que sean perfectas, y todo por miedos e inseguridades en el trabajador.

Puede ser una respuesta positiva ante cualquier situación que sea motivante, como conseguir un ascenso. Algunas personas demuestran temor y ansiedad y hay quienes apenas pueden soportar el estrés, el cual somete al cuerpo a exigencias tanto física como mentalmente.

1.1.2.1.1. La respuesta del estrés

El estrés es una causa frecuente de malestar, que además de producir tensión e incomodidad física, mental y emocional, provoca otro tipo de dificultades e influye negativamente en muchos problemas y enfermedades, aumentándolas o haciendo más difícil o lenta su recuperación (De Toro, 2005)¹⁰.

Las personas pueden reaccionar de forma muy diferente ante un mismo estresor. La personalidad de alguien y la manera de enfrentarse a las cosas determinan cómo reaccionará. Esta reacción también puede verse afectada por factores genéticos, la crianza, el estilo de vida, la condición física en general y estresores y circunstancias que la persona vive cada día.

Todos los estudios realizados sobre la respuesta del cuerpo al estrés, llevan a la misma conclusión: en conjunto, la respuesta ante el estrés parece ser universal. Los estresores pueden ser diferentes y los niveles y las circunstancias del estrés pueden variar de un individuo a otro, pero cuando el estrés tiene efectos negativos, la respuesta es, generalmente, la misma. “El médico Walter Canon fue el primero en definir, en la década de 1920, la reacción biológica ante el estrés como respuesta de lucha o huir (Losyk, 2006)”¹¹.

¹⁰ DE TORO, Ma. Dolores. “Inteligencia Personal y Vital. El arte del bien ser y del buen vivir.” Editorial Visión Net, 2005. Madrid, España P.p. 115

¹¹ LOSYK, Bob. Op. Cit. P.p. 33.

“Al producirse la respuesta de lucha o huida, las glándulas suprarrenales, bombean adrenalina al torrente sanguíneo para preparar al cuerpo para hacerle frente a las amenazas. Otras hormonas como las corticoides, son liberadas igualmente al torrente sanguíneo para poner en movimiento el cuerpo y aumentar los niveles de energía. El corazón se acelera e incrementa el aporte de sangre y oxígeno a los músculos, la presión sanguínea aumenta, el ritmo de respiración crece, pero es posible que cada aliento sea más superficial. El ritmo digestivo disminuye para frenar la absorción de comida, a fin de que el cuerpo pueda desviar los azúcares y grasas necesarios a los músculos, para aportarles energía (Losyk, 2006)”¹².

Actualmente, con mucha frecuencia las personas padecen de estrés durante períodos prolongados, además de esto, muchos de los estresores son más emocionales y psicológicos que físicos. Pero es importante tomar en cuenta que el cuerpo tiene un límite en cuanto a la cantidad de estrés al que puede estar sometido, sin dejar de funcionar de una forma correcta, debido a que el cuerpo y la mente no pueden estar sometidos a un estrés crónico durante largos períodos y seguir sano, como si nada le pasara, si no se hace nada con esto las personas pueden desarrollar enfermedades y dolencias crónicas, por lo tanto el estrés debe ser controlado, para evitar estos efectos.

“Hans Selye, fisiólogo y médico, fue Director del Instituto de Medicina y Cirugía Experimental de la Universidad de Montreal. En 1950 publicó su investigación más famosa, "El stress", un estudio sobre la ansiedad. A partir de la tesis, el estrés o síndrome de adaptación general, el cual explica que el cuerpo responde siguiendo un patrón específico a esta demanda extra a la que se ve sometido (García O., 2009)”¹³.

Esta respuesta física y mental del cuerpo tiene tres fases específicas:

¹² LOSYK, Bob. Op. Cit. P.p. 33.

¹³ HANS SELYE (1907-1982), “El Stress”, citado por Sebastián García, O. Efectos del Ambiente Físico de Trabajo sobre las Personas: respuestas psicofisiológicas, subjetivas y de comportamiento. P.p. 61

- Fase de reacción de alarma, cuando el cuerpo está expuesto al estresor, el individuo se muestra confuso y desorientado, el cuerpo intenta hacer un rechazo de este estrés, enviando múltiples señales de alerta, como acelerar el ritmo cardíaco y respiratorio.
- Fase de resistencia, es cuando la sangre contiene niveles altos de hormonas, y el cuerpo se prepara para rechazar todo estresor, haciendo que la persona se sienta nerviosa, fatigada e irritable.
- Fase final o de agotamiento, es en la cual si el estrés continúa, se dañan los tejidos y órganos hasta dejar de funcionar. Si esta fase dura un período de tiempo prolongado, puede arrastrar a la enfermedad y llevar hasta la muerte.

Relacionado con la frecuencia, con la que la persona sufra una situación de respuesta de luchar o de huir, y recorre estas tres etapas, genera más desgaste en el cuerpo, el agotamiento causa caos en la mente y vuelve a la persona más vulnerable a la debilidad, fragilidad y envejecimiento, originando con esto diversos padecimientos como: enfermedades cardíacas, apoplejías, cáncer, enfermedades respiratorias, artritis, trastornos gastrointestinales, insomnio, problemas psicológicos (depresión, ansiedad, suicidio), enfermedades psicosomáticas, afecciones de la piel y dolor.

1.1.2.1.2. Efectos del estrés

Los efectos del estrés dan lugar a diversas alteraciones, y como parte de estas, están directamente relacionadas con la salud (Association, 2006)¹⁴.

Entre estos efectos se mencionan los siguientes:

Síntomas mentales y emocionales	Síntomas físicos
Actitud negativa : creer que todo lo que se pretende realizar ya sea a corto,	Tensión/dolor muscular: contracción de los músculos del cuerpo, provocada

¹⁴AMERICAN OSTEOPATHIC ASSOCIATION. “Fundamentos de Medicina Osteopática”. 2da. Edición. Editorial Médica Panamericana, 2006. Buenos Aires. P.p. 254

mediano o largo plazo nunca saldrá bien	por estrés, ansiedad, insomnio, etc.
Preocupación: estar en la incertidumbre u ocuparse de algo con antelación.	o Espasmos musculares: contracciones involuntarias y dolorosas de los músculos del cuerpo, que pueden hacer que estos se endurezcan o se abulten.
Pensamientos obsesivos: suceso que no puede dejar de dar vueltas en la cabeza	Dolores de cabeza: molestia que se puede sentir en cualquier parte de la región craneal, cuero cabelludo y el cuello, provocado por diferentes factores, entre los cuales, el más destacado: el estrés acumulado.
Miedos/fobias: el miedo puede ser provocado por una mala experiencia o bien, cuando un problema puede surgir. La fobia es miedo persistente a un objeto o idea generalmente injustificado.	Migrañas: dolor fuerte que afecta la cabeza, generalmente en uno de los lados de la misma y a menudo va acompañado de náuseas, mareos y vómitos.
Tristeza: puede ser provocada por algún acontecimiento desfavorable que suele manifestarse con un estado de ánimo negativo o la insatisfacción y generalmente va acompañado del llanto.	Tensión mandibular: fuerte presión que se ejerce en los dientes y músculos de la boca.
Irritabilidad: capacidad que posee un sujeto de reaccionar o responder de forma negativa frente a un estímulo.	Rechinar de dientes: hábito que puede ser inconsciente por apretar los músculos de la boca, y así provocar el

Generalmente va acompañado de la ira.	deslizamiento de los dientes hacían adelante y atrás
Ira/cólera: es una reacción violenta ante algún acontecimiento. Es una emoción que expresa furia o irritabilidad.	Fatiga/agotamiento: molestia o dificultad para respirar a consecuencia de experimentar un intenso y continuado esfuerzo físico o mental
Olvidos constantes: incapacidad frecuente para recordar algún suceso, plan o acontecimiento, o incluso olvidar a personas.	Estreñimiento: alteración del intestino grueso por excesiva retención de agua y el endurecimiento de las heces, lo que dificulta que se expulsen
Soledad: carencia de compañía, falta o ausencia de una persona.	Diarrea: alteración intestinal y evacuación constante de heces líquidas.
Confusión: falta de visión o claridad hacia un objetivo específico y que no parecen tener solución.	Indigestión: mala digestión del estómago.
Falta de concentración: incapacidad para enfocarse en algo o alguna cosa.	Úlceras: afección o inflamación en una zona mucosa frente a los ácidos del estómago.
Indecisión: incapacidad o confusión que posee un sujeto y que evita que se comprometa a algo.	Temblores: estremecimiento del cuerpo a causa de realizar una tarea o bien por el miedo a algo.
Impotencia: no sentirse capaz de realizar un trabajo o una tarea.	Asma: enfermedad del aparato respiratorio que se caracteriza por la difícil respiración, sensación de ahogo y ruidos sibilantes en el pecho.
Insomnio: incapacidad para conciliar el sueño.	Palpitaciones cardíacas: latidos que se perciben como si el corazón estuviera

	latiendo de forma violenta y acelerada.
Pesadillas: tener pensamiento negativos mientras se está durmiendo.	Presión sanguínea alta: presión que se encuentra por encima de los límites normales y por ende la sangre fluye con fuerza.
Depresión: falta de estado de ánimo y puede estar acompañado de tristeza, baja autoestima y/o decaimiento.	Respiración superficial y rápida: movimientos respiratorios rápidos y superficiales. Incapacidad para mantener un volumen normal de oxígeno.
Suicidio: tener pensamientos de muerte, generalmente provocados por pensamientos negativos hacia sí mismo o bien, por el entorno en el que se encuentra el sujeto.	Propensión a los accidentes (O'Brien, 1998) ¹⁵ : Concepción de que algunas personas pueden tener una predisposición o que podrían ser más propensas a sufrir accidentes, como accidentes automovilísticos, lesiones industriales, etc.

Todos estos efectos muchas veces son causados por el estrés que genera la presión laboral, la cual podemos definir como:

1.1.2.2. El estrés de trabajo

Se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades de la persona.

El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. Este concepto muchas veces se confunde con el desafío (los retos), pero ambos

¹⁵O'BRIEN, G. El estrés laboral como factor determinante de la salud. Madrid. Biblioteca Nueva, 1998. P.p. 64

son diferentes. El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar el trabajo.

1.1.2.2.1. Síndrome de Burnout

“Es una consecuencia del estrés laboral, el cual es prolongado, motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados personalmente, se caracteriza por agotamiento emocional, impotencia, desgaste, despersonalización y la impresión de rendir menos afecta a las personas que trabajan muchas horas, en tareas muy estresantes, a las cuales se entregan de una manera muy especial; sienten que el trabajo no tiene fin y a pesar de hacer todo para cumplir con los compromisos laborales, el trabajo nunca se termina(Losyk, 2006)”¹⁶.

Lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado. Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

A nivel corporal, aparecen molestias múltiples. Las causas dicen que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, y la persona no se da tiempo a diario de realizar actividades diferentes al trabajo. La vida de la persona es una rutina a marchas forzadas.

1.1.2.2.2. Factores laborales que conducen al Burnout

- Un jefe exigente
- Carga de trabajo abrumadora
- Entorno laboral peligroso
- Inseguridad laboral
- Falta de normas y procedimientos
- Normas y procedimientos rígidos
- Normas y procedimientos en constante cambio
- Prestaciones decrecientes

¹⁶LOSZYK, Bob. Op. Cit. P.p.45

- Ambigüedad o conflicto en el cometido
- Falta de formación
- Falta de apoyo
- Falta de reconocimiento
- Falta de participación de los empleados
- Pocas probabilidades de ascenso
- Inexistencia de perspectivas profesionales
- Conflicto con los compañeros
- Tareas y actividades repetitivas
- Reducción de planillas

El padecimiento del síndrome de Burnout, es un deterioro tanto físico como mental de las personas que desempeñan un trabajo. Puede manifestarse por medio del estrés, cansancio, ansiedad, irritabilidad, dificultad de concentración, etc., por la sobre carga en el trabajo. Así también, la misma rutina conlleva a que el trabajo sea cada vez más agotador y sin ganas de llevarlo a cabo de la mejor manera.

Es probable que el agotamiento emocional y la indiferencia en el trabajo se traduzcan en ineficiencia laboral como resultado de la insatisfacción y de pobres expectativas personales.

1.1.2.2.3. El impacto del Burnout

Las situaciones y circunstancias que pueden contribuir al síndrome de Burnout pueden ser múltiples, las personas que experimentan este proceso, tienen un deterioro en sus emociones que también genera el deterioro de energía, se sienten cansados de forma habitual y su resistencia a las enfermedades se reduce.

“Estas personas pierden el entusiasmo y desarrollan actitudes negativas hacia el trabajo y hacia quienes los rodean, a tal punto de no dirigir la palabra a nadie, más que cuando es necesario (Losyk, 2006)”¹⁷.

Las personas que padecen el síndrome de Burnout se llevan a casa todos los síntomas físicos y mentales que este problema trae consigo, creando un efecto negativo en la vida familiar, apartando a la persona de su familia hasta el punto de que la familia empieza a desmoronarse de tantos conflictos.

1.1.2.2.4. Las cuatro fases del Burnout

Este no es un problema de los que surgen repentinamente, de un día para otro. Es un proceso que lleva un progreso prolongado y sus primeras señales y síntomas suelen pasar en muchas ocasiones desapercibidos, y se divide en cuatro etapas:

- **Fase uno: entusiasta**

Esta se produce de forma automática cuando la persona percibe una nueva oportunidad o reto dentro del trabajo, provocando el deseo de participar y ser productivo en lo que se encomienda.

- **Fase dos: desanimado**

Esta etapa va permeando lenta y disimuladamente, inicia de pronto cuando el trabajo no resulta como la persona cree que sería, empieza por sentir el cansancio, hasta llegar a sentirse verdaderamente fatigado.

Es en esta fase cuando la persona se da cuenta, de que realmente tiene problemas de salud, físicos, mentales y psicológicos.

La fatiga llega a convertirse en agotamiento, la tristeza y confusión abren brecha a la depresión, la persona ya no concilia el sueño y tiene trastornos alimenticios, lo cual genera una falta de concentración, tomar decisiones adecuadamente, desempeñar el trabajo correctamente y comienza a sentir un

¹⁷LOSZYK, Bob. Op. Cit. P.p.50

malestar generalizado con dolores de cabeza, dolor de cuello, espalda y hombros.

- **Fase tres: apatía:**

Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.

- **Fase cuatro: controlar el estrés o quemarse**

Fase en la cual la persona tiene dos opciones: seguir igual y padecer graves enfermedades o se pueden cambiar las cosas como, cambiar de empleo o de profesión, o buscar ayuda profesional para la reducción del estrés (Arroba, 1990)¹⁸.

En las instituciones gubernamentales el tipo de organización, el puesto que se desempeña, los salarios que se reciben, las prestaciones, juegan un papel de mucha importancia en la forma en que el estrés afecta a los trabajadores.

Unido a esto, están las relaciones con los compañeros y la dirección que tiene un peso enorme, tomando en cuenta, que el bienestar físico y emocional que cada persona posee.

Es muy importante, además de esto, tomar en cuenta lo que cada uno hace, para disminuir el estrés laboral del día a día y recargar su cuerpo, mente y espíritu para fortalecerse.

1.1.2.3. Efectos del síndrome de Burnout

El síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por su vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Los efectos se caracterizan en tres dimensiones:

¹⁸ARROBA, Tania, James Kim. Cómo manejar la presión en el trabajo. Guía para la Supervivencia. Editorial McGraw-Hill, México. 1990. P.p. 112

Cansancio emocional, como la pérdida progresiva de la energía, desgaste y agotamiento. El profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde el nivel personal como psicológico y acaba siendo incapaz de enfatizar en su relación con las personas.

Despersonalización, manifestada por actitudes y respuesta negativas y cínicas. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización lleva a los otros compañeros a considerar que estas personas son merecedoras de sus problemas.

Falta de realización personal, con respuestas autodestructivas hacia el mismo y hacia el trabajo. En estos casos el profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor. (O'Brien, 1998)¹⁹

1.1.2.3.1. Trastornos en la salud

Entre las consecuencias conocidas destacan los siguientes efectos:

Psicosomático: Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza y cuello, problemas de sueño, insomnio, úlceras y otros desordenes gastrointestinales, dolores musculares, etc.

Conductuales: incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamiento de alto riesgo, expresiones de hostilidad o irritabilidad, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, aumento de las relaciones conflictivas con el resto de compañeros.

Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

Ambiente laboral: “baja capacidad de trabajo, deterioro en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes”(O'Brien, 1998)²⁰.

¹⁹O'BRIEN, G. Op. Cit. P.p. 60

²⁰O'BRIEN, G. Op. Cit. P.p. 66

1.1.2.3.2. Mecanismos de Afrontamiento al síndrome de Burnout

Positivos	Negativos
Motivación: acción que anima a una persona a actuar o realizar algo.	Tristeza: puede ser provocada por algún acontecimiento desfavorable que suele manifestarse con un estado de ánimo negativo o la insatisfacción y generalmente va acompañado del llanto.
Entusiasmo: exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de algo o alguien, que se manifiesta en la manera de hablar o actuar.	Confusión: falta de visión o claridad hacia un objetivo específico y que no parecen tener solución.
Deseo de éxito: sentimiento de tener trazada una acción o meta y querer alcanzar los objetivos de la mejor manera posible, porque el deseo es el que da la fuerza para reconocer que se es útil y que se puede alcanzar todo lo que se propone.	Decaimiento: pérdida de fuerza o sentimiento de impotencia para realizar una meta o actividad.
Desarrollo de habilidades: creatividad y expresión espontánea que posee el sujeto para desarrollar una actividad o trabajo.	Indiferencia: sentimiento o postura hacia algo o alguien por no ser positivo ni negativo, por no percibirlo ni bueno ni malo.
Modificar el trabajo: creatividad que posee el sujeto para desempeñar de una mejor manera y en forma positiva el trabajo que realiza.	Ansiedad: sentimiento de inquietud y extrema inseguridad.

<p>Manejo del estado de ánimo: capacidad del sujeto para manejar sus sentimientos y emociones ante cualquier acontecimiento, ya sea positivo o negativo.</p>	<p>Depresión: falta de estado de ánimo y puede estar acompañado de tristeza, baja autoestima y/o decaimiento.</p>
<p>Control personal: autodomínio que posee el sujeto para hacer la vida más amable y sencilla.</p>	<p>Ira/cólera: es una reacción violenta ante algún acontecimiento. Es una emoción que expresa furia o irritabilidad.</p>
	<p>Actitud negativa hacia los demás: creer que todo lo que se pretende realizar ya sea a corto, mediano o largo plazo nunca saldrá bien.</p>
	<p>Olvidos constantes: incapacidad frecuente para recordar algún suceso, plan o acontecimiento, o incluso olvidar a personas.</p>
	<p>Falta de concentración: incapacidad para enfocarse en algo o alguna cosa.</p>
	<p>Agotamiento emocional: incapacidad para enfocarse en algo o alguna cosa.</p>
	<p>Aislamiento: dejar a un lado algo o separarlo de otras cosas.</p>
	<p>Incomunicación: es la situación de una persona que se encuentra aislada de todo contacto y relación con otros sujetos.</p>

Los mecanismos de afrontamiento al síndrome de Burnout pueden ser positivos e incrementar el rendimiento de las personas a nivel laboral, entre ellos se encuentran: motivación, entusiasmo, deseo de éxito, desarrollo de habilidades, modificar el trabajo, manejo del estado de ánimo y control personal.

Al contrario de los mecanismos de afrontamiento negativo, los cuales van a tener influencias altamente nocivas tanto en las relaciones de trabajo, con la familia con las personas que están alrededor que quién afecta esta situación, entre los que se encuentran: tristeza, confusión, decaimiento, indiferencia, ansiedad, depresión, ira, actitud negativa hacia los demás, olvidos constantes, falta de concentración, agotamiento emocional, aislamiento e incomunicación.

1.1.2.4. Psiquismo

Conjunto de funciones y procesos psicológicos (percepción, pensamiento, memoria, emoción, motivación, etc.) que constituyen la actividad «mental» de una persona”. (Definición de Psiquismo)²¹

“Para el psiquismo, normalmente cuando está sano, dota de más oportunidades de adaptación al medio ambiente y por ende al medio de trabajo en el que se desenvuelve la persona” (Conceptos fundamentales. Revista de Psicología, 1987)²². Esta adaptación es el proceso por el cual un organismo activamente, se adecúa al ambiente y a los cambios que operan en él, como en el trabajo en el cual surgen múltiples variaciones, debido a los horarios, carga laboral y ausencia o retiro de personal. Todos los elementos jóvenes de todas las especies, incluida la nuestra, comienzan la vida con un armamento que es necesario para que la adaptación se realice y pueda continuar. Ya que este programa, con el que nacemos, desarrolla un juego con el mundo exterior. La forma de aprender juega un rol importante en esta adaptación, más importante en la medida de lo complejo que el organismo sea. En los humanos, lo que el individuo aprende, generalmente está mediatizado por la educación imbuida.

²¹ Definición de Psiquismo. www.definicion-de.es/psiquismo/

²² FRANCO, Gladys, Lagomarsino, Julieta. Conceptos Fundamentales. Revista de Psicología, Montevideo, 1987. P.p. 32

Una aproximación en la comprensión del psiquismo lo considera como un sistema de estructuras y procesos de naturaleza material construido sobre la base del funcionamiento de las estructuras biológicas preexistentes, lo que implica que no se puede localizar como una estructura anatómica, sino que su existencia es funcional.

Hasta no hace muchos años, se pensaba que el cerebro tenía zonas exclusivas de funcionamiento hasta que por medio de la imagenología se pudo determinar que cuando se realiza una función, el cerebro actúa de manera semejante a una orquesta sinfónica interactuando varias áreas entre sí. Además se pudo establecer que cuando un área cerebral no especializada, es dañada, otra área puede realizar un reemplazo parcial de sus funciones.

1.1.2.4.1. Funciones de la Psique

A medida que las condiciones de vida se hacen más complejas, la psique también adquiere una estructura cada vez más compleja. En todas las etapas de su desarrollo, la psique es adecuada para aquellos problemas de la vida que tiene que resolver el sujeto (Talizina, 1961)²³.

La psique posee dos funciones básicas:

1.1.2.4.1.1 Función Refleja

La psiquis permite al organismo orientarse en el mundo por medio de:

1.1.2.4.1.2. Reflejos cognitivos

- Sensaciones: en las cuales intervienen los cinco sentidos, vista, gusto, olfato, oído y tacto.
- Percepciones: son las encargadas de obedecer a los estímulos cerebrales, logrados a través de los cinco sentidos, los cuales nos dan una realidad física del entorno.
- Pensamiento: Actitud y creación de la mente todo aquello que es traído mediante la actividad del intelecto del hombre. Todo producto mental es

²³TALIZINA, Nina F. "Manual de Psicología Pedagógica". Editorial Universidad Potosina, 1961. P.p 6

considerado pensamiento, pudiendo ser, abstracto, racional, creativo o artístico.

1.1.2.4.2. Reflejos Activos

- Emociones: Son las reacciones psicofisiológicas de representación, modos de adaptación a ciertos estímulos del hombre cuando vea algo o una persona importante para él.
- Sentimientos: Son el resultado de las emociones que producen determinada persona, animal, cosa, recuerdo o cualquier situación en general (Conceptos fundamentales. Revista de Psicología, 1987)²⁴.

1.1.2.4.2.1. Función Homeostática

La psiquis es lo que permite al organismo asumir una posición activa e independiente ante el medio, en este caso el laboral, permitiéndole la supervivencia en función del desarrollo de su inteligencia.

En el ser humano la función homeostática se torna más compleja en tanto la autorregulación se transfiere a otras funciones mentales tales como el consciente, permitiendo tomar conciencia de niveles reguladores que en otras especies son instintivos(Conceptos fundamentales. Revista de Psicología, 1987)²⁵. Al adquirir un carácter eminentemente consciente, le permite no sólo adaptarse al medio sino también transformarlo para su provecho, es por tal motivo que mediante la presión laboral, el individuo aumenta sus esfuerzos, para conseguir lo que se propone, siendo un ascenso o simplemente finalizar una tarea de la mejor forma, esto es lo que le hace adaptarse a esta presión.

Una característica esencial es concienciarse de su lado emocional, ello le dota de habilidades tales como la originalidad y la creatividad con que asume y se adapta a todas las actividades que realiza. Es a partir de ese momento, que el individuo (la individualidad psicológica) puede participar en su realidad, es decir, hace consciente que presenta un problema laboral, al reconocer que el trabajo le

²⁴ FRANCO, Gladys, Lagomarsino, Julieta. Op. Cit. P.p.32

²⁵ Idem. P.p. 32

genera cierto malestar. Cuando la consciencia del individuo no es estimulada por novedades que ir incorporando a su esquema, es cuando comienza a evaluar como lo aprendido somete a su organismo a desgaste, mientras el empleado no exprese, ni haga algo por remediar la situación, comenzando a razonar que alternativas puede haber para mejorar lo ya establecido, para estar en condiciones de poner en duda y someter a crítica esos patrones y llegar por su propio esfuerzo a elaborar una concepción del mundo que será la que a partir de entonces (o no), le guiará en la toma de sus decisiones, en lugar de los patrones que antes poseía y que ahora puede abandonar o asumir al reconocer que está sometido a procesos de estrés elevados y que va camino a quemarse o solucionar el problema de la forma que más le convenga.

Generando ansiedad, angustia, miedo, que son estados que se caracterizan por aparecer como reacción ante un peligro, son tan fuertes a veces, las señales o impulsos generados, que se produce un bloqueo general con la consiguiente sensación de aturdimiento.

El miedo es un recurso evolutivo para proteger a los seres vivos de ciertos peligros. También ha sido utilizado como instrumento del poder, de coacción y de educación, al ser utilizado por los jefes o superiores, para ejercer presión ante sus subordinados. Cuando se trata de seres poco evolucionados, puede ser útil y necesario. Sin embargo los humanos tenemos un alto grado de responsabilidad personal y social, y un gran espíritu de solidaridad, lo cual convierte al miedo, en uno de los sentimientos más negativos que el hombre puede experimentar. Hay que luchar contra él fuertemente. Genera un círculo vicioso que cada vez hace sentir más miedo. Inhibe los circuitos cerebrales, impidiendo un correcto funcionamiento del cerebro (García O., 2009)²⁶.

²⁶SEBASTIAN GARCÍA, O. Efectos del ambiente físico de trabajo sobre las personas: respuestas psicofisiológicas, subjetivas y de comportamiento. Editorial INSHT, Madrid, 1999. P.p. 61.

Como norma general, la mejor forma para superarlos, consiste en potenciar la confianza y seguridad en uno mismo, para sobresalir en lo que se hace y no dudar, ni caer en el perfeccionismo que tanto afecta al hombre que lo hace. Cuanto más dominio tiene de sí una persona, más fácil le es afrontar las situaciones difíciles, pues la serenidad es garantía de eficacia, en lugar de aturdirse y no saber qué hacer en los momentos de tensión en el trabajo. Hay que potenciar pues, el control sobre la mente y afrontar las situaciones embarazosas, sin rehuirlas, como un reto que ayuda a sentirse cada vez más seguro en el puesto que se desempeñe.

1.1.2.4.2.1.1. Factores considerados en la psiquis:

- Saber razonar y dominarse.
- Poder fijar, prolongar, sostener, la propia atención sobre cualquier tema, sin distracción, sin dificultad ni fatiga excesiva.
- Pensar con claridad.
- Vencer las propias impresiones.
- Ser dueños de las propias emociones, sensibilidad y sentimientos.
- Tener iniciativa.
- Proceder en todo con calma, confianza y circunspección.
- Continuar deseando, ejecutando aquello que se haya decidido.
- Expresar el propio pensamiento con palabras claras y con firmeza
- Contener los propios impulsos.
- Sentir una confianza sostenida en sí mismo.
- Ser por completo dueño de sí mismo en presencia de otros.

1.1.2.5. Ámbitos del psiquismo

Existen tres ámbitos de los procesos psíquicos y tres capacidades que se manifiestan en la realización de diferentes tareas, por medio de estos procesos psíquicos

1.1.2.5.1. Ámbito de los procesos psíquicos

Cognición: es la facultad del hombre para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido o experiencia y características subjetivas que permiten valorar la información. Consiste en procesos tales como el aprendizaje, razonamiento, atención, memoria, resolución de problemas, toma de decisiones y procesamiento del lenguaje.

Afecto: también denominado empatía, es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir.

Voluntad: facultad de decidir y ordenar la propia conducta.

1.1.2.5.2. Ámbito de las cualidades psíquicas:

Inteligencia: es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas.

Temperamento: es la peculiaridad e intensidad individual de los afectos psíquicos y de la estructura dominante de humor y motivación. Es la manera natural con que un ser humano interactúa con el entorno.

Carácter: patrón de actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona y que tiene una cierta persistencia y estabilidad a lo largo de su vida de modo tal que las manifestaciones de ese patrón en las diferentes situaciones posee algún grado de predictibilidad (Conceptos fundamentales. Revista de Psicología, 1987)²⁷.

El conocimiento y el pensamiento forman un conjunto, en el cual el pensamiento es lo que estructura y opera con el conocimiento. De modo análogo se pueden concebir las parejas, sentimiento-emoción y voluntad-actitud, en las cuales el sentimiento es la forma de estructurar las emociones y la voluntad el modo en que se configuran las actitudes.

A partir del desarrollo de las ideas o creencias que forman, los ámbitos cognitivo, afectivo y volitivo se van formando nuevas ideaciones que, con mayor

²⁷ FRANCO, Gladys, Lagomarsino, Julieta. Op. Cit. P.p. 32

o menor fuerza, integran elementos de cada uno de estos ámbitos, configurando el cuadro de parámetros psicológicos, que son en última instancia, los que determinan la conducta, expresada tanto en una actividad como en un proceso de comunicación con el medio social.

La formación del psiquismo desde la niñez, es una consecuencia del propio autodesarrollo del hombre, moldeado en profundidad por el mundo material y en particular por la sociedad.

La selección natural ha demostrado que las especies que poseen cerebro, cuentan con aptitudes de adaptación, más desarrolladas gracias a las funciones que puede llegar a desarrollar el cerebro. En el caso del hombre, podemos distinguir estas funciones básicas:

- La función mental: es la del entendimiento, la capacidad de crear pensamientos, la creatividad, el aprendizaje, el raciocinio, la percepción, la emoción, la memoria, la imaginación y la voluntad, y otras habilidades cognitivas.
- La función conciencia: La capacidad de entender el papel que juega el hombre en dicho presente, permite adoptar un papel en dicha dinámica; ello conforma lo que se denomina conciencia. Esta presenta algunas propiedades claramente diferenciadas: dinamismo, unidad o totalidad, subjetividad, intencionalidad y conocimiento.
- La función racional: es la facultad, en virtud de la cual, el ser humano es capaz de identificar conceptos, cuestionarlos, hallar coherencia o contradicción entre ellos y así inducir o deducir otros distintos de los que ya conoce.
- La función volutiva: o de la voluntad, es la facultad de decidir y ordenar la propia conducta. Propiedad que se expresa de forma consciente en el ser humano para realizar algo con intención con un resultado. El actuar del hombre, está orientado por todo aquello que aparece como la mejor opción, desde las actividades recreativas hasta el empeño por mejorar en

el trabajo, sacar adelante a la familia o ser productivos y eficientes. La voluntad opera principalmente en dos sentidos:

- De manera espontánea, debido a la motivación y convencimiento de realizar ese algo, como salir a pasear con alguien, iniciar una afición o pasatiempo, organizar una reunión, asistir a un entrenamiento.
 - De forma consciente, debido al esfuerzo u obligación a realizar determinadas cosas: terminar un informe a pesar del cansancio, estudiar una materia que no gusta o presenta dificultades, recoger las cosas que están fuera de su lugar, levantarse a pesar del sueño, etc. Todo esto representa un ejercicio de voluntad, porque se llega a la decisión de actuar contando con los inconvenientes.
- La función recuerdo o memoria: es la función del cerebro y, a la vez, un fenómeno de la mente que permite al organismo codificar, almacenar y evocar la información del pasado (Dejours, 1992).²⁸

Todas estas funciones se interrelacionan posibilitando el desarrollo de otras funciones aún más desarrolladas y especializadas en mejorar la capacidad de adaptación al medio, como lo es el medio ambiente laboral en el que se ponen en práctica todos los componentes del psiquismo antes mencionados, y que a la vez son los que dan forma y estructura a cada ser humano, ya que no todos enfrentan los desafíos que las presiones laborales presentan de una misma forma, y por tal motivo cada individuo va a presentar sus particularidades ante tal acontecimiento.

²⁸ DEJOURS, C. Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Credal-humanitas Buenos Aires., 1992. P.p. 81.

Se deben tomar en cuenta ciertos aspectos para prevenir, que las presiones laborales afecten, la vida de las personas que se enfrentan a esta dificultad, como:

El apoyo de compañeros tiene un papel vital. Es el diagnóstico precoz ya que son los primeros en darse cuenta, antes mismo que el propio interesado. Los compañeros pueden informar de los síntomas, porque el propio interesado no es consciente, y en caso de serlo, lo negará o le restará importancia. Son una importante fuente de apoyo, quienes mejor lo pueden comprender, ya que han pasado o pueden pasar por lo mismo. Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del Burnout.

Por todo esto es de vital importancia fomentar una buena atmósfera de trabajo por medio de:

- ✓ Fomentar la colaboración y no la competitividad
- ✓ Promover el trabajando en equipo, formando grupos de reflexión común.
- ✓ Diferenciar de forma clara la vida profesional de la vida personal.
- ✓ Autocontrol frente a la presión laboral.
- ✓ Saber decir No.
- ✓ Poner freno a la sobrecarga de trabajo.
- ✓ Organizar el tiempo, sin dejarse distraer por reuniones o llamadas.
- ✓ Visitar al profesional médico cuando se empiezan a notar los síntomas.
- ✓ Tomar vacaciones o días de descanso tras un esfuerzo prolongado.

1.2. Delimitación

El trabajo de campo de la investigación se llevó a cabo en las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala, ubicado en la zona diez de la ciudad capital. Se realizó del 16 de junio al 16 de julio del dos mil catorce, tomando como muestra 35 personas voluntarias en edades comprendidas de 20 a 50 años.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. Técnicas

2.1.1. Técnica de muestreo

2.1.1.1. Muestra

Se tomó como muestra 35 personas, de 20 a 50 años, que trabajan en oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala. Fue una muestra no aleatoria, con el propósito de centrarse en el tema a investigar.

2.1.1.2. Técnicas de recolección de datos

2.1.1.2.1. Entrevista

Como una forma de establecer rapport con los empleados de manera individual, para favorecer la obtención de información a investigar, la cual fue de forma abierta para que las personas expresaran lo que sentían y pensaban con respecto a cada ítem que se le presentó.

Se realizó una serie de preguntas, las cuales fueron grabadas con previa autorización de la persona entrevistada, en horario de 8:00 a 12:00 horas, en el salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, los días lunes 16 y 23 de junio y 07 de julio de 2014, los días miércoles 18 y 25 de junio y 02 y 09 de julio de 2014 y los días viernes 20 y 27 de junio y 04 de julio de 2014.

2.1.1.2.2. Técnicas de relajación

Esta actividad se realizó en dos grupos, se llevó a cabo en el Salón Los Bosques del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, los días lunes 14 y miércoles 16 de julio de 2014, en el horario comprendido de 08:00 a 12:00 horas. Se buscó un salón diferente con la finalidad que se pudiera estar en total tranquilidad y sin que nadie molestara. Seguidamente, se creó un ambiente silencioso y con luz muy tenue. A continuación, se buscó una posición cómoda para poder llevar a cabo completamente la relación de cuerpo. Después, se le

repitió varias veces a la persona la frase: “estoy completamente solo”, hasta que esta misma se mentalizara que estaba solo y llegara a la total concentración. Seguidamente se le repitió la frase “mis piernas están pesadas”, y así sucesivamente, mencionando todas las partes del cuerpo. Después de todo esto, se pasó a la fase de la respiración, repitiéndole al sujeto la frase “mi relajación es tranquila”. Si necesitaba respirar profundamente, podía sentirse libre para hacerlo.

Tras realizar esta técnica, se pretendió que la persona al momento de regresar al instante actual, se sintiera liberado de la presión que manifestó antes del inicio de este ejercicio.

2.1.1.2.3. Manejo de control de emociones

Con esta técnica se pretendió que las personas fueran capaces de manejar sus emociones, tales como la ansiedad y la ira, la cual se realizó de la siguiente manera: respiraciones profundas mientras contaba mentalmente hasta 4. Mantener la respiración cuando se llegara mentalmente hasta el 4. Soltar el aire mientras se contaba mentalmente hasta 8. Se repitió el proceso anterior durante unas 3 veces.

La actividad se realizó el día 11 de julio de 2014, en el Salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, en el horario comprendido de 08:00 a 12:00 horas.

2.1.1.2.4. La observación

La observación participante: Indicada para propósitos exploratorios, y forma parte del proceso de familiarización del investigador en el estudio de la situación. Aquí, el análisis de los datos fue simultáneo a la recolección de los mismos.

Se observó a las personas elegidas previamente en la muestra y se hizo el registro de la misma mediante una lista de cotejo que incluyó actitudes positivas o negativas con respecto a ciertos ítems que establezcan la forma de afrontamiento de la carga laboral.

Esta técnica se realizó previo a cada entrevista así como al iniciar las actividades desarrolladas, es decir, se llevó a cabo los días lunes 16 y 23 de junio y 07 y 14 de julio de 2014, los días miércoles 18 y 25 de junio y 02 y 09 de julio de 2014 y los días viernes 20 y 27 de junio y 04, 11, 14 y 16 de julio de 2014, en el horario comprendido de 8:00 a 12:00 horas, en el salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

2.2. Instrumentos

2.2.1. Consentimiento informado

El propósito de este documento fue proveer a los participantes una clara explicación del motivo de la investigación, así como de su rol en ella como participantes, detallando el objetivo de la investigación, la forma de realización de la entrevista, el tiempo considerado en que se hizo dicha entrevista, al mismo tiempo se comunicó a las personas que la información fue completamente confidencial, se esclarecieron dudas acerca de lo que se hizo y por último la persona firmó el documento como consentimiento de que acepta participar en la entrevista.

Este proceso se realizó previo a cada entrevista en horario de 8:00 a 12:00 horas, en el salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, los días lunes 16 y 23 de junio y 07 y 14 de julio de 2014, los días miércoles 18 y 25 de junio y 02 y 09 de julio de 2014 y los días viernes 20 y 27 de junio y 04 de julio de 2014.

2.2.2. Entrevista

Se realizó una entrevista cerrada, la cual constó de 11 preguntas que fueron relacionadas de forma directa con el tema de la presión laboral y cómo las personas afrontan tal situación, las cuales fueron distribuidas de acuerdo al formato de una entrevista, el cual da inicio con las preguntas generales 1 y 2, preguntas complicadas, las que dieron información más profunda del tema 3, 4 y 5, las preguntas afectivas 6 y 7, estuvieron diseñadas para que las personas

expresaran sus sentimientos y las preguntas de cierre 8, 9 y 10 para concluir con el tema.

La última pregunta No. 11 fue para determinar si los empleados utilizan alguna técnica de relajación para disipar el estrés laboral que pueden presentar.

La actividad se realizó en horario de 8:00 a 12:00 horas, en el salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, los días lunes 16 y 23 de junio y 07 de julio de 2014, los días miércoles 18 y 25 de junio y 02 y 09 de julio de 2014 y los días viernes 20 y 27 de junio y 04 de julio de 2014.

2.2.3. Lista de cotejo

El investigador registró las actitudes del empleado frente a ciertas circunstancias laborales, mediante observación directa, se señaló con un cheque, según correspondiera.

Esta técnica se llevó a cabo durante todos los días en que se realizaron las entrevistas. El horario comprendido fue de 8:00 a 12:00 horas en el salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, los días lunes 16 y 23 de junio y 07 de julio de 2014, los días miércoles 18 y 25 de junio y 02 y 09 de julio de 2014 y los días viernes 20 y 27 de junio y 04 de julio de 2014.

Este instrumento también se realizó durante las actividades de las técnicas de relajación que se llevaron a cabo en el Salón Los Bosques del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, los días lunes 14 y miércoles 16 de julio de 2014, en el horario comprendido de 08:00 a 12:00 horas y en la actividad del manejo de control de emociones, el día 11 de julio de 2014, en el Salón de los Vicedespachos de Ambiente y Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, en el horario comprendido de 08:00 a 12:00 horas.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Características del lugar y de la población

3.1.1. Características del lugar

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales es la entidad del sector público especializada en materia ambiental y de bienes y servicios naturales del Sector Público, al cual le corresponde proteger los sistemas naturales que desarrollen y dan sustento a la vida en todas sus manifestaciones y expresiones, fomentando una cultura de respeto y armonía con la naturaleza y protegiendo, perseverando y utilizando desarrollo transgeneracional, articulando el quehacer institucional, económico, social y ambiental, con el propósito de forjar una Guatemala competitiva, solidaria, equitativa, inclusiva y participativa.

Su visión es garantizar el cumplimiento del derecho humano a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado de la población guatemalteca.

Su misión es ser la institución que coordina, cumple y hace que se cumplan las políticas y el ordenamiento jurídico, concernientes a la prevención de la contaminación, conservación, protección y mejoramiento del ambiente para asegurar el uso racional, eficiente y sostenible de los recursos naturales.²⁹

3.1.2. Características de la población

El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales al 30 de abril del presente año, tiene un total de 552 empleados integrados por 450 en renglón 011 “personal permanente” y 72 en renglón 022 “personal por contrato”. Del total de los empleados asignados se encuentran ocupadas 429 en el renglón 011 “personal permanente”, 69 en el renglón 022 “personal por contrato”. De igual manera, se han suscrito 94 contratos a personal bajo el renglón 029 “otras remuneraciones de personal temporal” (MARN, 2014).³⁰

²⁹ www.marn.gob.gt

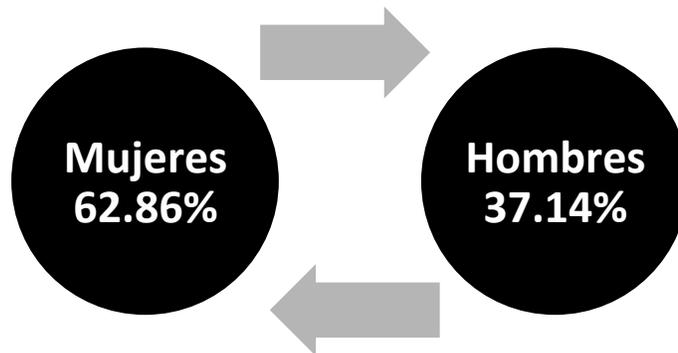
³⁰ Informe de Auditoría Interna del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. 2014.

3.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

3.2.1. Presentación y análisis de resultados

De los 35 participantes a los que se les realizaron la entrevista, la observación por medio de la lista de cotejo, el consentimiento informado, la aplicación del taller de técnicas de relajación y el taller de manejo y control de emociones para los empleados del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, se obtuvo la siguiente información, la cual se muestra con esquemas para ejemplificarlo más detalladamente, acompañado de su correspondiente explicación:

CONSENTIMIENTO INFORMADO ESQUEMA No. 1

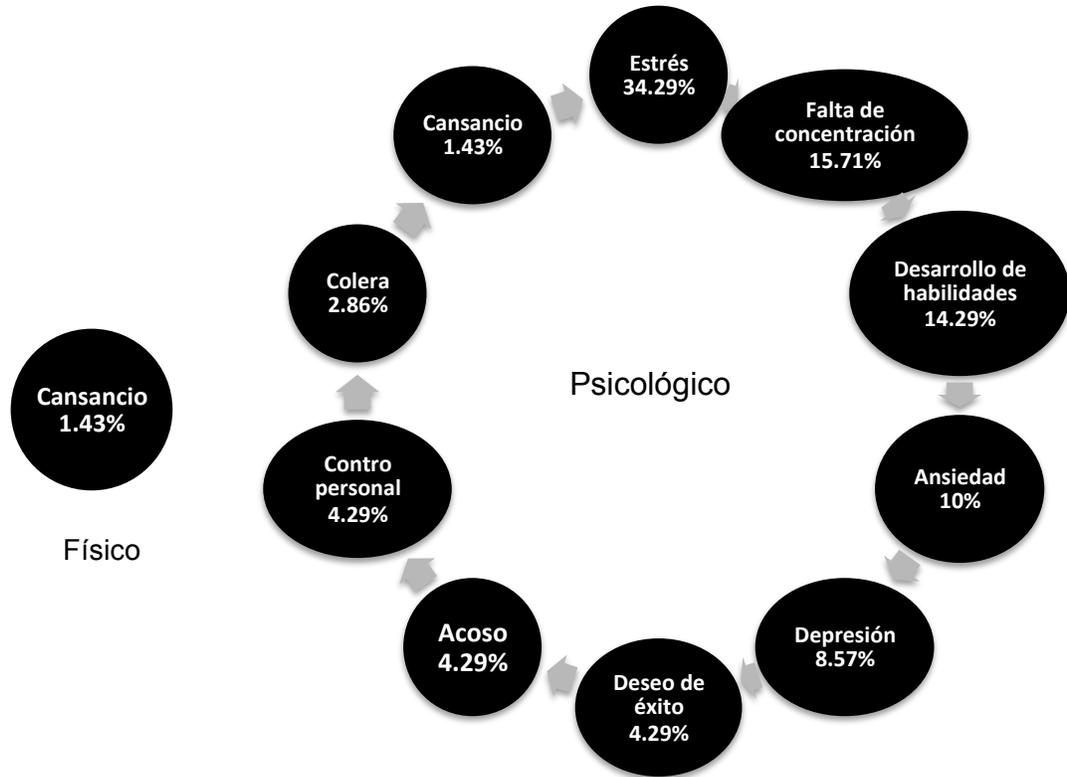


Fuente: Lista de cotejo realizada a empleados entrevistados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Con relación a las entrevistas realizadas a los participantes, se pudo evidenciar que el 62.86% fueron mujeres, mientras que el 37.14% fue para los hombres. Esto quiere decir que se tuvo más participación con el género femenino.

ENTREVISTAS ESQUEMA No. 2

¿Qué es para usted la presión laboral?



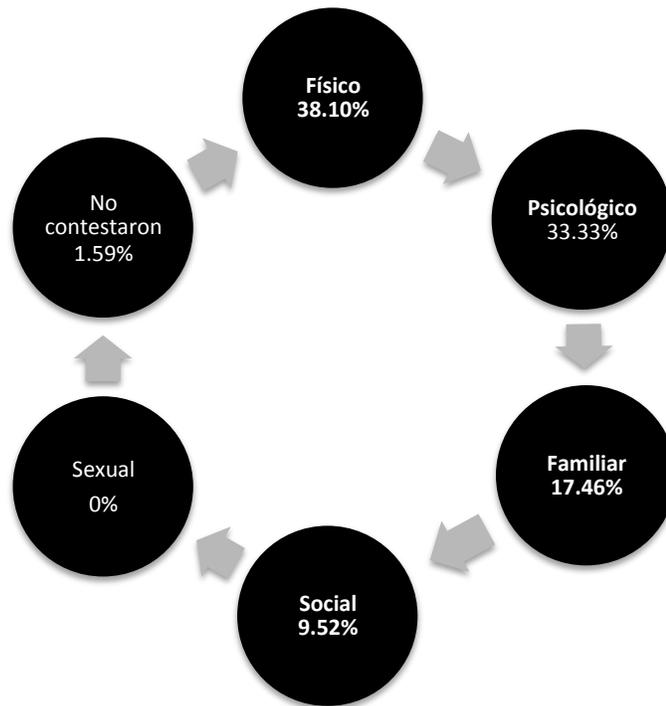
Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Ante la pregunta ¿Qué es para usted la presión laboral? Se pudieron encontrar 3 factores que predominan con un alto porcentaje.

El 34.29% de la población consideró que es un agente que provoca estrés, seguidamente se pudo encontrar que el 15.71% evidencia la falta de concentración y el 14.29% describió que es un agente que provoca la falta de desarrollo de habilidades.

ESQUEMA No. 3

¿De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos físico, psicológico, familiar y sexual?



Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En la interrogante ¿De qué forma cree que le afecta el trabajo, en los aspectos físico, psicológico, familiar y sexual? Predominaron tres temas, los cuales dieron como resultado una considerada puntuación percentil.

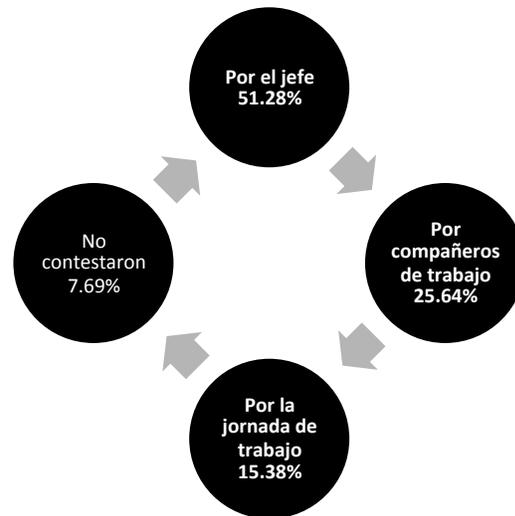
A continuación se describen cada uno de estos:

El 38.10% de la población indicó que la presión laboral les afecta en lo físico.

Para el 33.33% se debe a situaciones psicológicas.

Mientras tanto, para el 17.46% de los entrevistados les afecta en el tema familiar.

¿Por qué cree que tiene tanta carga de trabajo?



ESQUEMA No. 4

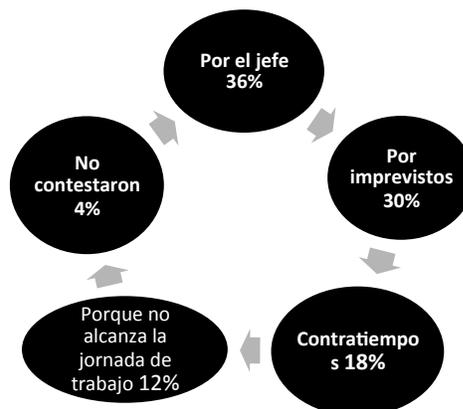
Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En el cuestionamiento ¿Por qué cree que tiene tanta carga de trabajo? Predominó que el 51.28% se debe a causa del jefe. Seguidamente se pudo encontrar que el 25.64% se debió por los compañeros de trabajo.

Para la jornada de trabajo se evidencia el 15.38% y solo un pequeño porcentaje de 7.69% no contestó.

ESQUEMA No. 5

¿Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar el trabajo de más?



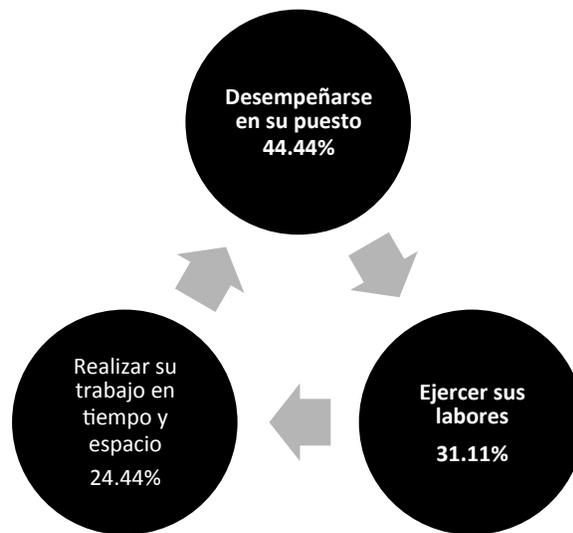
Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

La interrogante ¿Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de más? Similar a la pregunta anterior, la respuesta predominó que el 36% era por el jefe.

Seguidamente se encuentra el 30% por los imprevistos y el 18% indicó que es por contratiempos.

ESQUEMA No. 6

¿Cuál cree que debe ser su papel como empleado?

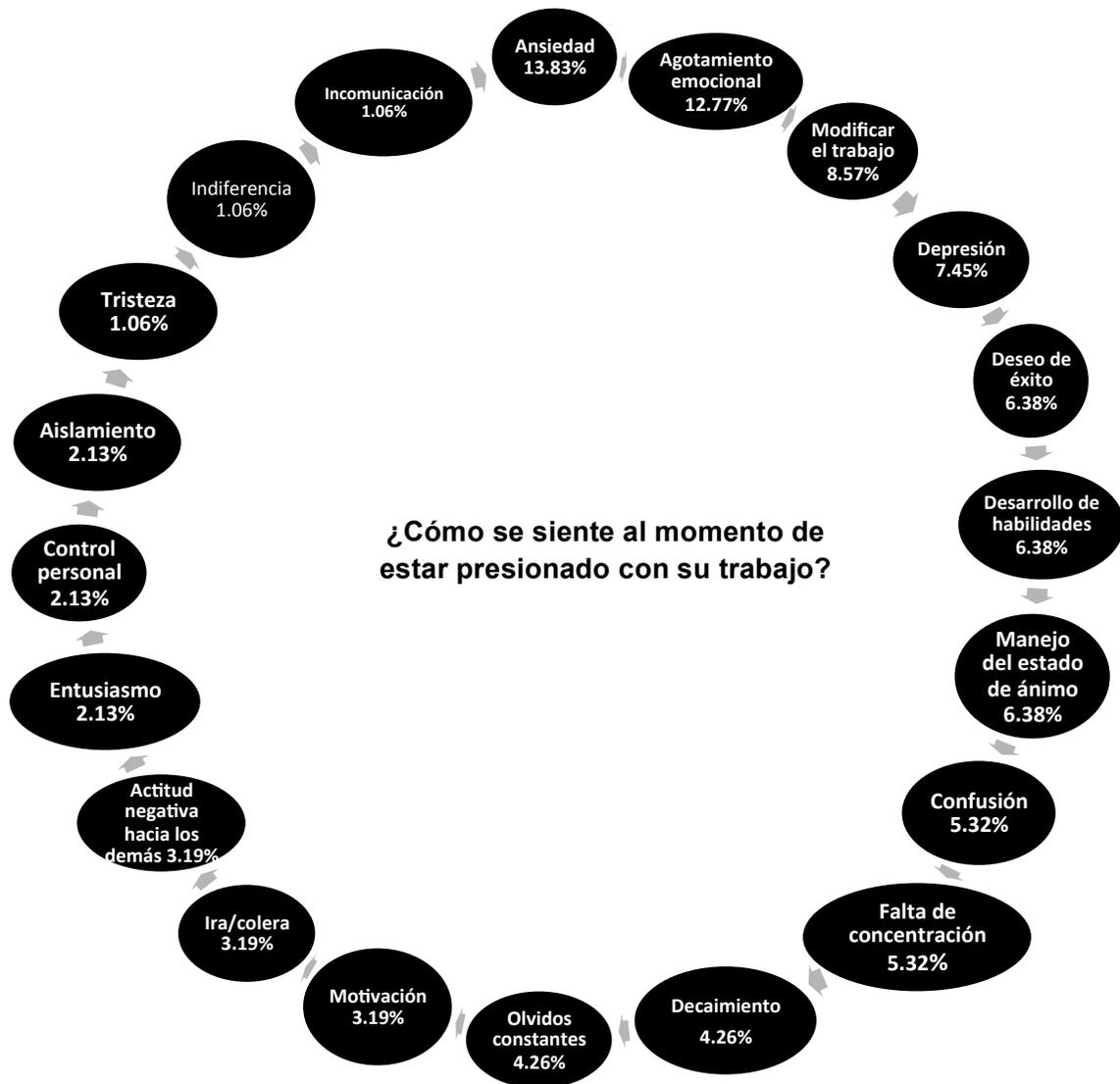


Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En la interrogante ¿Cuál cree que debe de ser su papel como empleado?, un alto porcentaje de 44.44% indicó en desempeñarse en su puesto.

Seguidamente de ello, el 31.11% reveló en ejercer sus labores y el 24.44% informó en realizar su trabajo en tiempo y espacio.

ESQUEMA No. 7



Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

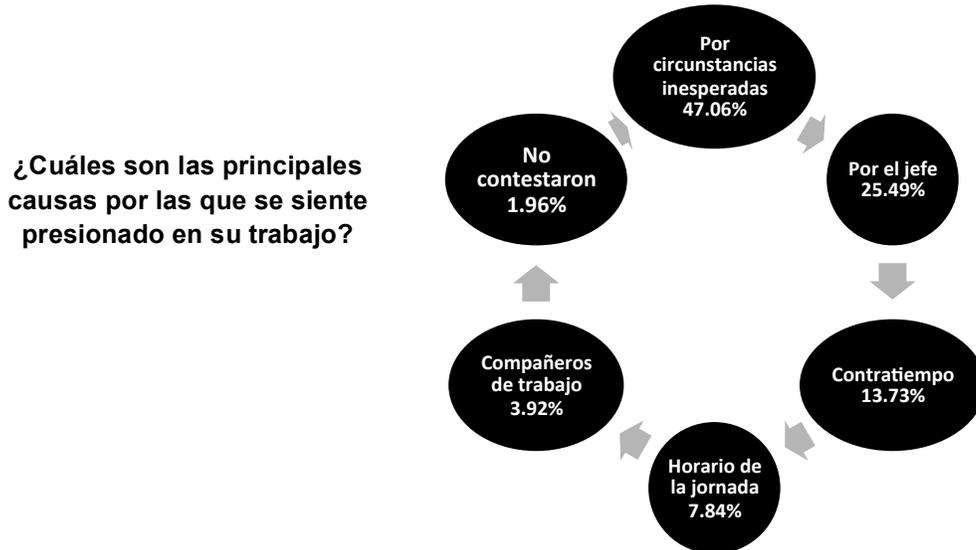
¿Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?

Predominan 4 aspectos, siendo estos:

Para el tema de ansiedad, abarco una población del 13.83%. Posteriormente se evidenció que el agotamiento emocional es otro factor con el

12.77%. El modificar el trabajo evidenció el 8.57% y por último se encontró la depresión con el 7.45%.

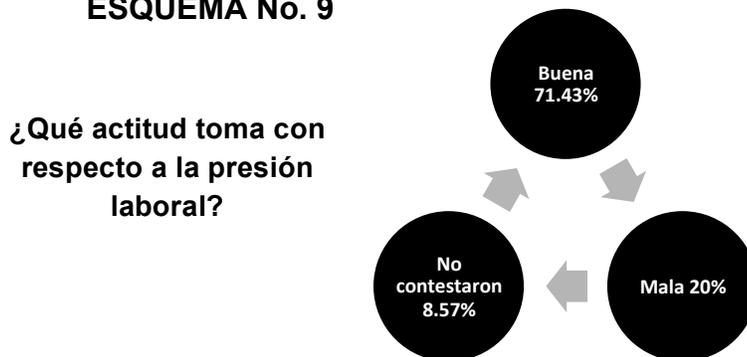
ESQUEMA No. 8



Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En la interrogante ¿Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo? El 47.06% indicó que se debe por circunstancias inesperadas. Otro causante que se pudo encontrar fue por el jefe, que contó con el 25.49% y los contratiempos con el 13.73%.

ESQUEMA No. 9

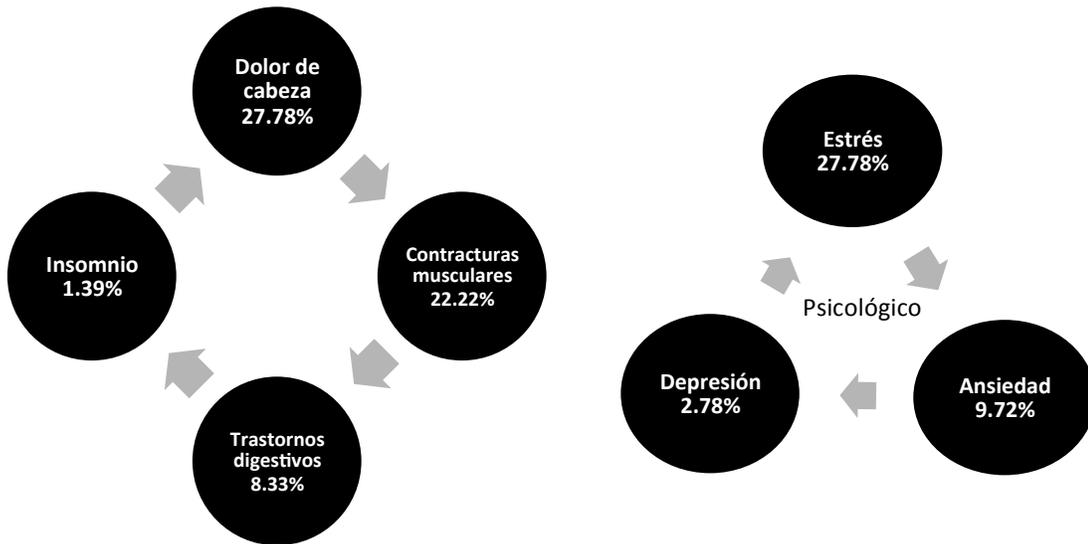


Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En el cuestionamiento ¿Qué actitud toma con respecto a la presión laboral? El 71.43% reflejó tener una buena actitud, sin embargo, el 20% indicó en tener una mala actitud, y el 8.57% simplemente no respondieron.

ESQUEMA No. 10

¿Qué consecuencias tiene tanta presión en su trabajo?



Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

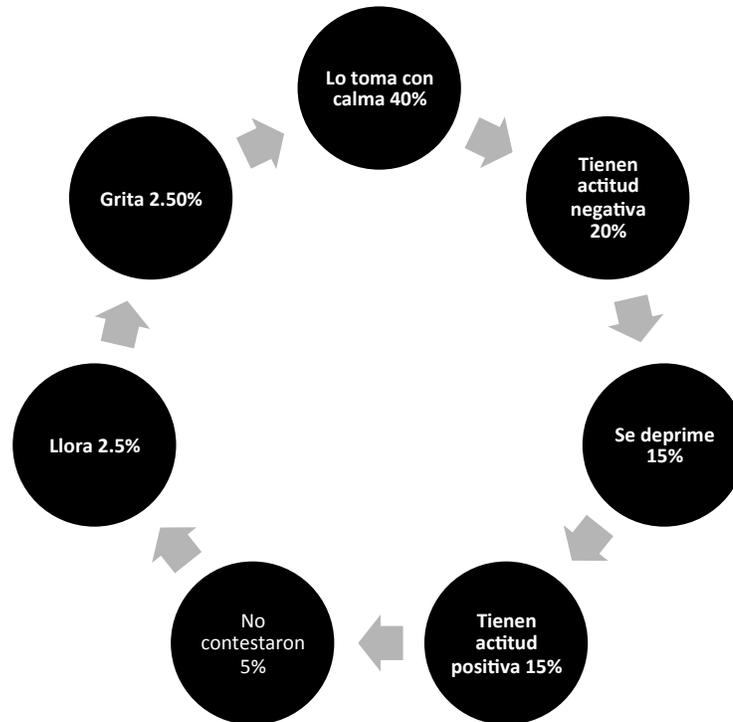
En la interrogante ¿Qué consecuencias tiene tanta presión en su trabajo? Las respuestas se pueden clasificar en forma física y forma psicológica.

En lo que respecta a lo psicológico se reflejó que el 27.78% ha sido por estrés. La ansiedad indicó el 9.72% y la depresión se encontró con el 2.78%.

En el tema físico se evidenciaron tres temas principales. El 27.78% ha sido por dolor de cabeza, el 22.22% ha sido por contracturas musculares y el 8.33% ha repercutido en trastornos digestivos.

ESQUEMA No. 11

¿Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y siente que ya no puede más?



Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En la pregunta ¿Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y siente que ya no puede más? Se reflejaron cuatro conceptos, los cuales mencionamos a continuación:

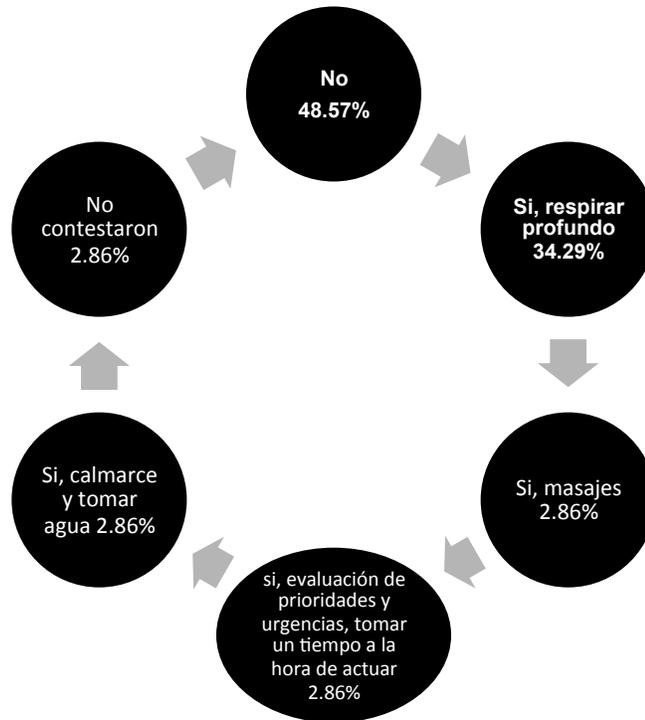
El 40% respondió que lo ha tomado con calma.

El 20% han tenido una actitud positiva.

La depresión y la actitud positiva reflejaron 15% cada una.

ESQUEMA No. 12

¿Utiliza usted alguna técnica de relajación?



Fuente: Entrevista realizada a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

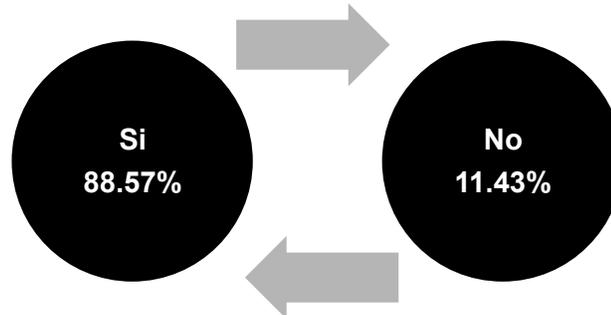
En la última pregunta, con respecto a si las personas realizan alguna técnica de relajación para disminuir la tensión, se obtuvo que un alto porcentaje, es decir, el 48.57% de la población entrevistada, no utiliza ninguna técnica de relajación.

Al contrario de la anterior respuesta, el 34.29% respondió positivamente, siendo la técnica utilizada la de realizar respiraciones profundas.

LISTA DE COTEJO

ESQUEMA No. 13

¿Saluda y se presenta de forma cordial?

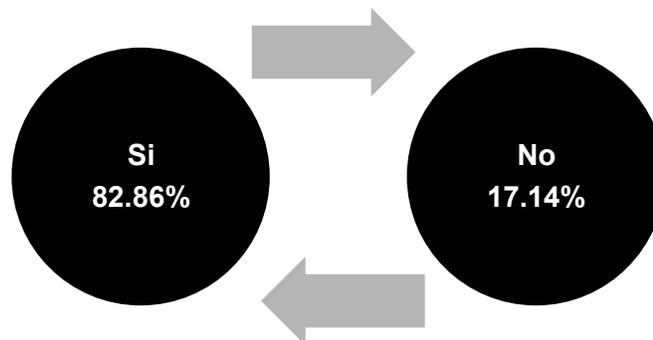


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En relación a la pregunta ¿saluda y se presenta de forma cordial? Se puede evidenciar que el 88.57% si saluda y se presenta previamente a la actividad, mientras que el 11.43% no realiza ningún saludo.

ESQUEMA No. 14

¿Realiza su trabajo si ningún problema?

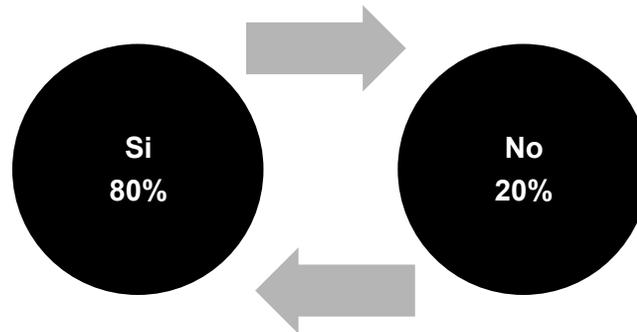


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

De acuerdo a la pregunta ¿realiza su trabajo sin ningún problema? El 82.86% respondió positivamente, mientras que el 17.14% informó que no.

ESQUEMA No. 15

¿Pide ayuda para resolver problemas?

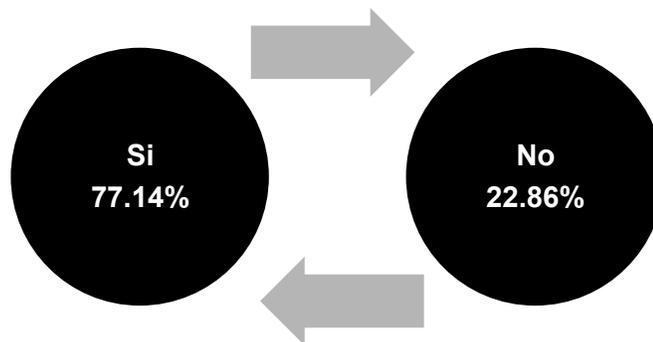


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En este apartado con respecto al enunciado ¿pide ayuda para resolver problemas? Nos encontramos con que el 80% si piden ayuda mientras que el 20% indicó que no piden ayuda.

ESQUEMA No. 16

¿Pregunta cuando no entiende acerca de algo que se le pide?

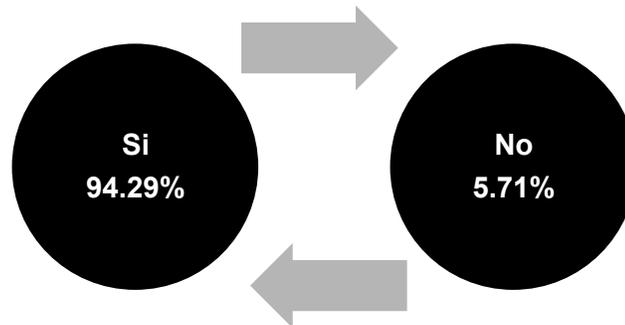


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

En relación a la pregunta ¿Pregunta cuando no entiende acerca de algo que se le pide? Del total de participantes, el 77.14% respondió afirmativamente, mientras que el 22.86% respondió que no entiende acerca de algo que se le pide.

ESQUEMA No. 17

¿Recaba la información para realizar su trabajo?

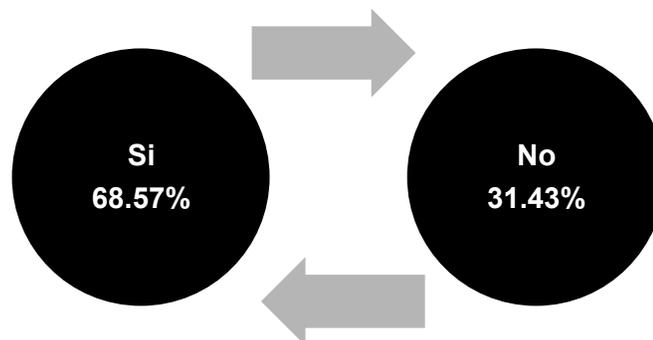


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Con la pregunta ¿Recaba la información para realizar su trabajo? El 94.29% de los entrevistados respondió que si recaban información, mientras que el 5.71% indicó que no.

ESQUEMA No. 18

¿Tiene su trabajo en orden, no tiene retrasos en sus tareas?

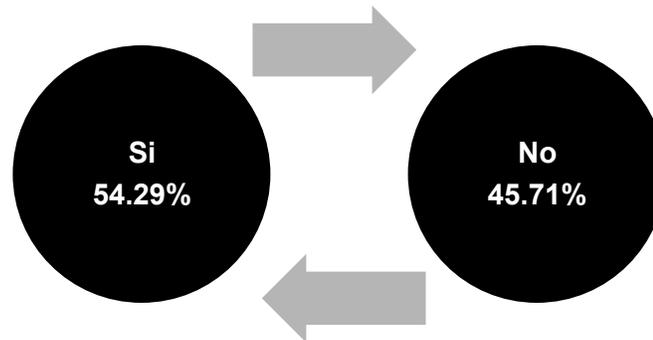


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Al realizar el cuestionamiento ¿Tiene su trabajo en orden, no tiene retrasos en sus tareas? La mayoría, es decir el 68.57% de los participantes respondió que si tienen en orden su trabajo y no tiene retrasos, sin embargo, el 31.43% indicó que no.

ESQUEMA No. 19

¿Puede trabajar sin alertarse ante la presión laboral?

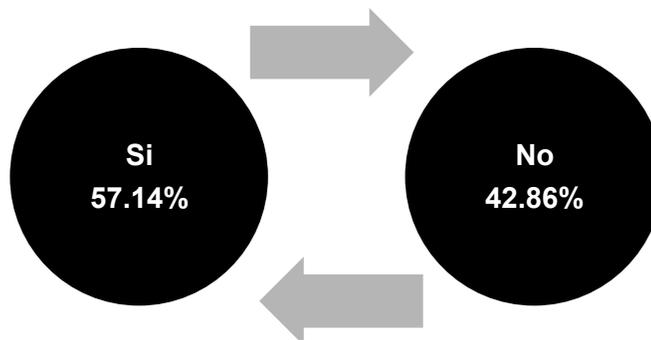


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Con la interrogante ¿Puede trabajar sin alertarse ante la presión laboral? El alto porcentaje de 54.29% respondió positivamente mientras que el 45.71% indicó que no trabaja sin alertarse ante la presión laboral que pueda manifestar.

ESQUEMA No. 20

¿Se molesta si el trabajo sale mal?

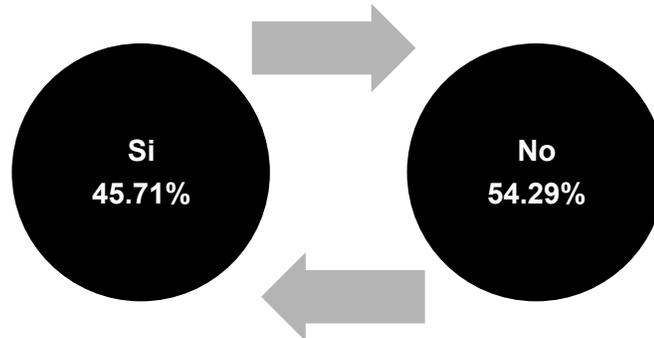


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Al realizar el cuestionamiento ¿Se molesta si el trabajo sale mal? Se obtuvo que el 57.14% si se molesta si su trabajo sale mal, contrario del 42.86% que respondieron no.

ESQUEMA No. 21

¿Trabaja horas extras?

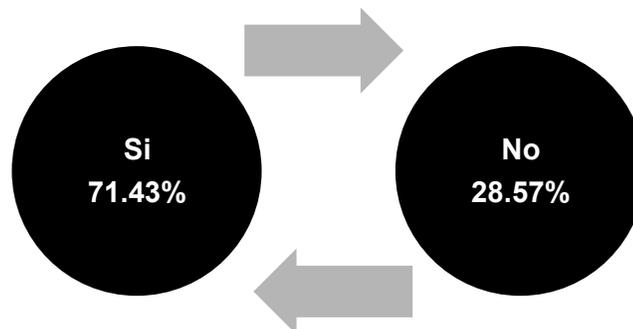


Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

Al realizar el cuestionamiento ¿Trabaja horas extras? Se obtuvo que el 45.71% de los entrevistados si trabaja horas extras, mientras que el 54.29%, que fue la mayor parte, indicaron que no trabajan más de su horario ordinario.

ESQUEMA No. 22

¿Se queja de su salario?



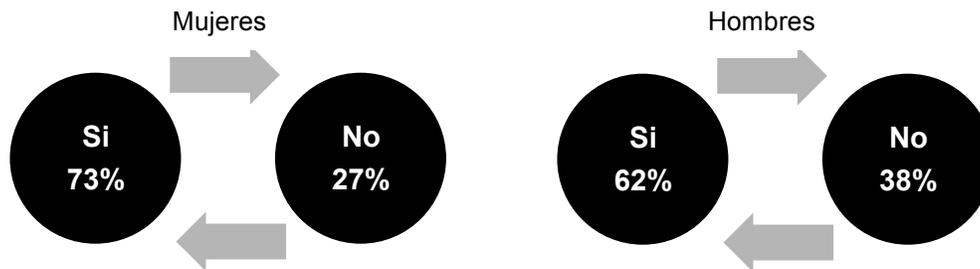
Fuente: Resultado obtenido por la aplicación de lista de cotejo a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de junio/julio del año 2014.

El resultado que se obtuvo para la pregunta ¿Se queja de su salario?, fue que el 71.43% si se queja de su salario, en cuanto al 28.57% respondió que no lo hace.

TALLER DE RELAJACIÓN

ESQUEMA No. 23

¿Ha sentido algún cambio después de haber realizado la actividad?



Fuente: Resultado obtenido por la realización de la actividad a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de julio del año 2014.

Al terminar el taller se realizó la pregunta ¿Ha sentido algún cambio después de haber realizado la actividad? El 73% de las mujeres indicaron que si sintieron un cambio y el 27% informó que no. Con relación a los hombres, el 62% informó que si sintieron un cambio, sin embargo el 38% mencionó que no.

TALLER CONTROL DE EMOCIONES

ESQUEMA No. 24

¿Aplicaría usted algo de esta actividad en su vida cotidiana?



Fuente: Resultado obtenido por la realización de la actividad a empleados de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales durante el mes de julio del año 2014.

Al culminar la actividad se realizó la pregunta ¿Aplicaría usted algo de esta actividad en su vida cotidiana? Obteniendo como resultado que para las mujeres, el 91% mencionó que si lo aplicaría, mientras que el 9% indicó que no.

Para los hombres, el 77% indicó que si lo aplicaría mientras que el 23% informó que no.

3.2.2. Interpretación de resultados cualitativos

Los participantes consideran que el estrés es su agente con más incidencia ante las presiones laborales, debido a que se presenta de diversas formas y todas las personas reaccionan ante él según su particularidad, sin embargo, consideran que tienen una buena actitud para enfrentarla.

Otro factor que repercute en el trabajo son los efectos físicos que la carga laboral pueda ejercer sobre ellos, ya que dentro de estos se pueden encontrar el cansancio, la falta de energía, los cuales son determinantes para un desempeño adecuado.

También podemos encontrar que el jefe es otra de las causas que repercuten en el trabajo. Esto puede ser porque existen personas exigentes, poco tolerantes y ello genera en los empleados una tensión al momento de realizar las cosas ya que piensan que no lo están haciendo bien y que hagan lo que hagan el jefe no quedará satisfecho con el trabajo.

Aunado a ello, también podemos mencionar que en la mayor parte del tiempo estos mismos jefes designan las tareas aunque no les corresponda a quien se la atribuye, lo que provoca la sobrecarga laboral.

El tema de los compañeros de trabajo, es otro factor, ya que junto con la jornada de trabajo, son los otros aspectos que pueden llegar a hacer sentir a la persona que tienen una carga de trabajo mayor.

También surgen los imprevistos durante la jornada laboral, ya que en algunas ocasiones las personas suelen tener atrasos con respecto a la realización de su trabajo. Ello repercute en la jornada ordinaria ya que si no se realiza en el horario comprendido, estas personas se deben quedar horas extras para poderlo culminar.

Como respuesta positiva ante la repercusión que puede tener la carga laboral se encuentra que las personas tienen muy claro y como prioridad el desempeñar su cargo y ejercer sus labores de una manera efectiva.

Lo anterior se rige según lo establecido y estipulado en los términos de referencia o tipo de contrato que se les ha otorgado.

Cuando los trabajadores realizan su trabajo en tiempo y espacio, logran no molestar e interrumpir a los demás compañeros, y no causar preocupaciones tales como la tensión y contratiempos los cuales pueden prevenir, como una consecuencia principal, el no realizar el trabajo en el tiempo estipulado.

El deseo de éxito y desarrollo de habilidades es otro de los aspectos por los cuales las personas se sienten motivadas para realizar su jornada laboral de una forma adecuada y así modificar el trabajo en algunas ocasiones cuando creen y piensan que deben hacerlo, así como el poder tener control personal como una forma de mantener la calma ante los estresores del trabajo.

Cuando las personas ya se sienten presionadas, comienzan a aparecer los indicios negativos. La ansiedad, por ejemplo, se puede mencionar como un componente negativo, que en muchas de las ocasiones no permite a las personas realizar el trabajo de una forma adecuada.

El agotamiento emocional, es otro factor ya que las personas están cansadas y sienten que no pueden ni resolver los problemas que surgen en el trabajo, y esto puede llegar a causar un decaimiento en la forma de realizar su labor.

La tristeza y depresión también causan problemas en las personas porque ante estos sentimientos comienzan a creer que no son adecuadas o aptas para el trabajo y esto puede generarle confusión.

También se evidenció que la falta de concentración, depresión, ira, acoso e indiferencia son respuestas de índole negativa, al contrario del deseo de éxito, desarrollo de habilidades y el control personal que se les puede catalogar como índole positiva.

La actitud negativa hacia los demás puede ser una forma de comportamiento y trato con las demás personas al grado de tratar a los otros con indiferencia.

Lastimosamente la mayor parte de estos indicios son dañinos para la salud mental y consecuentemente para la salud física de la persona.

Es de aclarar que las personas pueden reaccionar de diferentes formas y maneras dependiendo de las circunstancias en que se encuentren en el trabajo.

Es posible que la presión laboral genere malestar, en un principio de forma psicológica, como lo es el estrés, ansiedad y depresión. Sin embargo, al sobrepasar la barrera de lo psicológico, puede comenzar a manifestarse de manera física causando ciertos malestares como dolores de cabeza, contracturas musculares, trastornos digestivos e insomnio.

Estos últimos son algunos de los padecimientos que las personas, que con mucha carga laboral, pueden llegar a sentir luego de pasar un tiempo prolongado expuesto a las presiones que el trabajo genera.

Existen individuos que toman con calma las presiones y reflejan siempre una actitud positiva ante el estrés laboral. Cuando se encuentran emocional y físicamente positivos, estos individuos pueden proyectar una buena vibra y se puede evidenciar simplemente con un saludo cordial hacia las terceras personas, pueden llegar a realizar su trabajo de una manera satisfactoria ya que tienen el valor y la voluntad para preguntar cuando no entienden algo, incluso, con todo este comportamiento se puede evidenciar que su área de trabajo se encuentra en orden y no tiene retrasos en sus tareas asignadas.

Al contrario de estas personas, podemos encontrar a sujetos que reaccionan de forma negativa por lo que pueden manifestar depresión, llanto e incluso hasta gritos y puede incidir en que no estén dispuestas a realizar horas extras e incluso pueden llegar a padecer mal humor y tener, la mayor parte del tiempo, su área de trabajo en forma desordenada.

Con el fin de indagar más sobre las reacciones que pueden manifestar las personas, a cada uno de los participantes se le realizó una pregunta clave, siendo esta pregunta si utilizaban alguna técnica de relajación. La mayoría respondió que no realizan ninguna técnica de relajación, lo que puede explicarse el porqué de su comportamiento dentro del lugar de trabajo, así como el trato hacia los compañeros e incluso a las personas que visitan el establecimiento.

Al contrario de las que no realizan alguna técnica de relajación, se pudo encontrar que algunas sí la realizan y esta técnica consiste en realizar respiraciones profundas o bien evaluar sus prioridades como una forma de disminuir el estrés y así evitar enfermedades tanto físicas como psicológicas que se puedan generar a futuro ya sea a corto o largo plazo.

Para respaldar esta teoría, se realizaron dos actividades. Una de ellas fue la técnica de relajación y la otra fue el control y manejo de emociones.

El taller de relajación cuyo objetivo era disipar las repercusiones que mostraban los participantes en cuanto a las presiones laborales que estaban sintiendo en esos momentos, lo cual concluyó con buenos resultados, ya que la mayoría de hombres y mujeres, manifestaron que tuvieron un cambio.

Es gratificante saber que esta técnica ayudó en gran parte a disminuir el estrés acumulado que sentían.

Otra técnica que se llevó a cabo fue la del taller de control de emociones, como otro método para que tanto hombres como mujeres logran controlar su comportamiento negativo ante cualquier situación.

La actividad también dio buenos resultados, ya que un alto porcentaje entre los hombres y mujeres que participaron en esta investigación, indicaron que sí aplicarían la técnica como una manera de disipar sus impulsos negativos, ya que en cierta parte de la jornada laboral pueden enfrentarse con personas tanto dentro de la institución como fuera de ella, que sin un buen comportamiento o trato pueden reaccionar de la misma manera que estos sujetos.

3.3 Análisis global

La mayor parte de las personas consideran que tienen una buena actitud frente al estrés, sin embargo, no todos conocen o realizan alguna técnica de relajación.

Por lo tanto, el brindar las herramientas puede ser necesario para aprender a controlar el estrés al momento de sentirse presionado o perturbado, de ahí la importancia de utilizar la técnica de la respiración.

Es necesario que una persona pueda controlar sus emociones, ya que si no lo hace, estas pueden llegar a controlar al mismo individuo.

Con lo anterior, no sólo tendrá un efecto negativo en la salud, sino que también lo hará tomar decisiones erróneas, actuar de forma incorrecta y sobre todo cometer demasiados errores.

Contrario al efecto negativo que puede ocasionar este impulso, si se controlan las emociones, el individuo puede tener como efecto positivo un mejor ambiente laboral, mejor desempeño y productividad, mejor salud y las decisiones serán más acertadas.

Poniendo en práctica la inteligencia emocional, se evidencian las conductas asertivas y esto ayuda a tener más seguridad en el desempeño laboral. La seguridad creará un entorno más agradable, y hasta se comenzará a evidenciar el éxito mucho más rápidos en lugar de sentir que el esfuerzo no ha valido la pena.

Aprender a decir que no puede llegar a ser un proceso bastante complejo, ya que está ligado tanto a la ética como a la moral, y se necesita fuerza de voluntad y determinación para afrontar cualquier consecuencia que pueda conllevar el ser decisivo.

Se puede notar que algunas personas tienen miedo a negarse a hacer algo, y puede darse por dos factores, primero, por miedo a defraudar a otros, o segundo, dar a notar a todos que es lo suficientemente capaz de realizar las actividades asignadas, ya sean fáciles o difíciles de resolver.

Es de considerar también ser un empleado organizado. Si se posee esta cualidad, la persona puede llegar a producir más en un menor tiempo, y por consiguiente, realizar menos esfuerzos.

Con lo anterior se puede demostrar el grado de profesionalismo que posee el trabajador, así como el grado de confianza que tiene sobre sí mismo.

Aunado a ello, podemos encontrar el ser puntuales. Este es un elemento importante para cualquier trabajador, ya que si cumple con su horario establecido, puede obtener grandes beneficios y ventajas, como por ejemplo, que el jefe se percate de la eficiencia y eficacia que posee la persona y el empeño que tiene hacia su trabajo.

El ser puntuales ocasiona bienestar emocional, claro que ello está determinado por conductas y hábitos del mismo individuo. Es una disciplina rígida de estar a tiempo para cumplir con los deberes y obligaciones que el trabajo puede requerir.

Si se cumple con lo anterior, el empleado puede presentar un mejor comportamiento y por consiguiente, poseer un mejor ambiente laboral hacia sí mismo y hacia los demás.

En la mayoría de instituciones, algunas personas se comprometen a realizar tareas que a la larga saben muy bien que no pueden cumplir. Aquí se puede hacer énfasis en lo que es aprender a decir que no, así como controlar las emociones, las cuales cada una de ellas, fueron detalladas con anterioridad.

En lo que repercute al momento en que la persona se compromete a realizar tareas que sabe que no va a poder cumplir, es que tanto el jefe como los compañeros de trabajo, lo vean como una persona que no es capaz de realizar las labores, que no posee el nivel de profesionalismo para terminar lo asignado.

A consecuencia de ello, puede verse afectada la integridad y confianza del trabajador, ya que aunque posea buenas intenciones de cumplir con lo establecido, a la larga puede afectar su misma voluntad e incluso su autoestima.

Derivado de lo anterior, se realizó el taller de relajación que contó con los 35 empleados de manera voluntaria, mismos que participaron en las entrevistas.

El objetivo de la técnica fue darles a conocer la importancia que tiene el tomarse un tiempo libre para desestresarse.

Es importante señalar que con el hecho de desestresarse se puede disminuir en un alto porcentaje el mal temperamento y lo que se logra es tener un buen y mejor rendimiento laboral, el ambiente se torna menos hostil, y la conducta hacia los demás se vuelve positiva.

La técnica de relajación, es un método que también puede ayudar a disminuir la ansiedad, ayuda a mantener un buen autocontrol de las emociones y permite liberar tensiones.

El lugar donde se llevó a cabo la actividad de relajación fue bastante aislado, no se tuvo interrupción alguna, por lo que todos los participantes pudieron disfrutar satisfactoriamente de la actividad.

El único inconveniente que se puede mencionar fue que se tuvo el espacio un tanto reducido, esto ocasionó que los participantes se toparan unos con otros, sin embargo, a pesar de este percance, todos disfrutaron de la actividad.

Se realizó en dos grupos, esto con el objetivo principal de poder tener una vista amplia del panorama y tener un mejor control de la actividad.

Al término de la actividad, cada uno de los empleados fue dando su opinión personal sobre cómo les pareció el haber experimentado una técnica de relajación.

Se pudo percibir que el objetivo de la técnica fue alcanzado debido a que todos comunicaron que se sentían mucho mejor, que podían pensar con más claridad las cosas, su comportamiento había cambiado y hasta se sentían con más ganas de volver a sus actividades cotidianas.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos en la entrevista, así como lo observado y expuesto en la lista de cotejo, se pudo establecer que la mayoría de los empleados respondieron que poseen una buena actitud frente al estrés. Sin embargo, según las respuestas que se obtuvieron en lo que respecta a la aplicación de alguna técnica, no todos conocen o realizan técnicas de relajación.

- El empleado al encontrarse con mucha carga laboral, puede tener como consecuencia el bajo rendimiento profesional, el estado de humor puede volverse negativo, e incluso, puede reaccionar de maneras imprevistas ya sea con los compañeros de trabajo o bien con las terceras personas que ingresan al establecimiento.

- Cuando la presión laboral sobrepasa la capacidad del empleado y este no puede manejarla, entra en un estado depresivo y/o ansioso, aunque esto no quiere decir que sea estado de tristeza sino que es un estado de desgaste corporal, lo que se conoce en la actualidad como Síndrome de Burnout.

- Al controlarlos impulsos y emociones ante el estrés laboral, al controlar el temperamento hacia otras personas o al mismo ambiente del trabajo, el empleado puede presentar como efecto positivo, un mejor entorno, mejor desempeño y productividad, mejor salud y las tomas de decisiones serán más asertivas.

- Ser un empleado organizado, puede tener como factor positivo el producir más en menor tiempo, poseer un mejor ambiente laboral y más tranquilo, y por consiguiente, realizar menos esfuerzos para resolver problemas.

4.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario que se brinden alternativas para disipar la presión laboral, para que los empleados puedan tener mejores resultados en su desempeño, y con ello lograr que sean más asertivos y organizados en su puesto.

- Es necesario que el empleado controle sus emociones para que no repercuta en consecuencias negativas y también para que no tome decisiones equivocadas.

- Para evitar o disminuir el Síndrome de Burnout, una de las opciones para el empleado es mejorar sus propias habilidades sociales y ser capaz de distanciarse de todo aquello que le causa efectos negativos; con esto último aprenderá a hacer valer sus intereses frente a los demás y así podrá manejar de una manera optima los conflictos que se le presenten. Así también, será capaz de rechazar el trabajo desagradable y tareas adicionales, aprenderá a valorarse a sí mismo, y aprenderá a reconocer todo aquello que le quita el tiempo. Los seminarios de gestión de tiempo pueden ayudar a mejorar la planificación y organización de su horario.

- Fortalecer la confianza y seguridad de la persona, para que pueda sobresalir en sus labores. Mientras más seguros se sienten de sí mismos, serán más capaces de afrontar situaciones difíciles, ya que podrán controlar sus emociones al momento de encontrarse bajo una fuerte tensión.

- Es importante que la empresa motive a los colaboradores con capacitaciones constantes. Esto generará un mejor ambiente laboral y también generará nuevas expectativas para la institución, porque una buena actitud comienza desde adentro hacia fuera de la persona.

BIBLIOGRAFÍA

ARROBA, Tanya. *“Cómo manejar la presión en el trabajo: guía para la supervivencia”*. Editorial McGraw-Hill, México, 1990. ISBN 9684223641, 9789684223646.

DAVIES, Philippa. *“Aprenda a trabajar bajo presión”*. Editorial Carvajal Education, Bogotá 2003. ISBN 9580474311, 9789580474319.

DEJOURS, C. *“Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo”*. Editorial Credal-humanitas, Buenos Aires, 1992.

FRANCO, Gladis, Lagomarsino, Julieta. *“Conceptos fundamentales”*. Revista de psicoterapia, Montevideo, 1987.

MOLINA CALDERÓN, José. *“Breve historia económica de Guatemala del siglo XX.”* PDF. Guatemala Agosto de 2011. P.p. 80.

O´ BRIEN, G. *“El estrés laboral como factor determinante de la salud”*. Editorial Biblioteca Nueva, Madrid, 1998.

GARCÍA, O. Sebastián. *“Efectos del ambiente físico de trabajo sobre las personas: respuestas psicofisiológicas, subjetivas y de comportamiento”*. Editorial INSHT, Madrid, 1999. ISBN 8474255481, 9788474255485.

TALIZINA, Nina F. *Manual de Psicología Pedagógica*. Editorial Universidad Potosina, 1961. ISBN 9687674776, 9789687674773.

DE TORO, Ma. Dolores. *Inteligencia Personal y Vital. El arte del bien ser y del buen vivir*. Editorial Visión Net, 2005. Madrid, España. ISBN 8497700740, 9788497700740.

AMERICAN OSTEOPATHIC ASSOCIATION. *Fundamentos de Medicina Osteopática*. 2da. Edición. Editorial Médica Panamericana, 2006. Buenos Aires. ISBN 950060079X, 9789500500798.

Informe de Auditoría Interna del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Año 2014.

ANEXOS

VACIADO DE INFORMACIÓN DE ENTREVISTAS

Entrevista No. 01	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo (percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación)	Repercusiones físicas identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, depresión, acoso, ansiedad, cólera, falta de concentración	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar, social	físico
	3. Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	no contestó	no contestó
	4. Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	no contestó	no contestó
	5.Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores, realizar su trabajo en tiempo y espacio, desempeñarse en su puesto	
	6. ¿Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Ansiedad, ira/cólera, actitud negativa hacia los demás, falta de concentración, agotamiento emocional	
	7. Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas	
	8. Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9. Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés	Dolor de cabeza, contracturas musculares, trastornos digestivos
	10. Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tener actitud positiva, lo toma con calma	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	no contestó	

Entrevista No. 02	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Desarrollo de habilidad, deseo de éxito	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	no contestó	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por la jornada de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Deseo de éxito, Desarrollo de habilidades, manejo del estado de ánimo, control personal	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	no contestó	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés	
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	no contestó	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, masajes	
Entrevista No. 03	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales

	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, desarrollo de habilidades	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		físico
	3. Por qué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por la jornada de trabajo	
	4. Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos	
	5.Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Realizar su trabajo en tiempo y espacio	
	6. Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Deseo de éxito, desarrollo de habilidades, ansiedad	
	7. Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas y contratiempo	
	8. Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9. Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés	
	10. Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, evaluación de prioridades y urgencias, tomar un tiempo a la hora de actuar	
Entrevista No. 04	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo, percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, ansiedad	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, social	físico
	3. Por qué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe	
	4. Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	no contestó	

	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Indiferencia, actitud negativa hacia los demás	Decaimiento
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Insomnio
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, deporte	
Entrevista No. 05	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Deseo de habilidades deseo de éxito	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Familiar social	físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por compañeros de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Contratiempos, imprevistos	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Ansiedad	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	ansiedad	

	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No	
Entrevista No. 06	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Desarrollo de habilidades	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Familiar	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	no contestó	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Ansiedad falta de concentración aislamiento	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Dolor de cabeza, insomnio
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	se deprime	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	no	
Entrevista No. 07	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales

	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Porque no alcanza la jornada laboral	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores, realizar su trabajo en tiempo y espacio, desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Deseo de éxito, manejo del estado de ánimo, confusión, ansiedad, depresión, olvidos constantes, falta de concentración, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	estrés	dolor de cabeza, trastornos digestivos
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Se deprime, lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo y salir de la oficina.	
Entrevista No. 08	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, ansiedad	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	familiar, social	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por compañeros de trabajo	

	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos, contratiempos	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	manejo del estado de ánimo, ansiedad, incomunicación.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas y contratiempo	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	No contestó	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés, ansiedad	contracturas musculares, trastornos digestivos.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Llora	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, hace ejercicio.	
Entrevista No. 09	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Manejo del estado de ánimo, control personal.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	bueno	

	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	estrés	Contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo y organizarse.	
Entrevista No. 10	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, acoso.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	no contestó	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Realizar su trabajo en tiempo y espacio	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas, contratiempo.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	no contestó	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés, ansiedad.	Dolor de cabeza, trastornos digestivos.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	no contestó	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo	

Entrevista No. 11	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por jornada de trabajo.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Porque no alcanza la jornada laboral	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Realizar su trabajo en tiempo y espacio	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Entusiasmo	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Horario de la jornada, por el jefe, por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		contracturas musculares
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	tiene actitud positiva	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	sí, respirar profundo	
Entrevista No. 12	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Desarrollo de habilidades	

	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	psicológico	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por la jornada de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Porque no alcanza la jornada laboral	
	5 Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Deseo de éxito, modificar el trabajo.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Ansiedad.	Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud positiva, lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, calmarme y tomar agua.	
Entrevista No. 13	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Desarrollo de habilidades.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por la jornada de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos.	
	5 Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Realizar su trabajo en tiempo y espacio	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Motivación.	

	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Contratiempo.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo	
Entrevista No. 14	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, desarrollo de habilidades, deseo de éxito.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Familiar.	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, porque no alcanza la jornada laboral.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores, desempeñarse en su puesto, realizar su trabajo en tiempo y espacio.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Motivación, deseo de éxito, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	

	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	tiene actitud positiva.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	no.	
Entrevista No. 15	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Ansiedad, desarrollo de habilidades.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por la jornada de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Contratiempo.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores, desempeñarse en su puesto, realizar su trabajo en tiempo y espacio.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Motivación, entusiasmo, desarrollo de habilidades, ansiedad.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés, dolor de cabeza, contracturas musculares.	
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	

Entrevista No. 16	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Control personal.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Manejo del estado de ánimo.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	no contestó	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Contracturas musculares.	
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo.	
Entrevista No. 17	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, acoso, control personal.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar, social	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	

	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores, realizar su trabajo en tiempo y espacio, desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Ansiedad.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés, ansiedad.	Dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud positiva, lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 18	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, cólera.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar.	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Tristeza, ansiedad, ira, cólera, aislamiento.	

	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, compañeros de trabajo.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Trastornos digestivos.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Se deprime, tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 19	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	estrés, ansiedad, depresión	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico	Físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por contratiempos	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Confusión, ansiedad, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, por circunstancias inesperadas, contratiempos.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	

	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 20	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, depresión, ansiedad.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	Físico
	3. Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe.	
	4. Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por imprevistos.	
	5.Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6. Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Modificar el trabajo, agotamiento emocional.	
	7. Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, circunstancias inesperadas.	
	8. Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9. Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10. Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 21	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, falta de concentración.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	

	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe, compañeros de trabajo.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Confusión, ansiedad, ira/cólera.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respiraciones profundas	
Entrevista No. 22	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, ansiedad, falta de concentración.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	Físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Realizar su trabajo en tiempo y espacio	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	ansiedad, depresión ira/cólera.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, circunstancias inesperadas.	

	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés, depresión.	Trastornos digestivos.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Grita.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 23	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, cansancio.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar.	Físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por compañeros de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por contratiempos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Deseo de éxito, desarrollo de habilidades, modificar el trabajo.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Contracturas musculares, dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	

	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo.	
Entrevista No. 24	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, falta de concentración.	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico y social.	Físico
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe y compañeros de trabajo.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Confusión, ansiedad, depresión, olvidos constantes.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Contratiempo.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Depresión.	Dolor de cabeza, Trastornos digestivos.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 25	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, desarrollo de habilidades.	cansancio
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		Físico.

	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, contratiempos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Desarrollo de habilidades, manejo del estado de ánimo.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Horario de la jornada.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respira profundo.	
Entrevista No. 26	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, falta de concentración.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar.	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Depresión, olvidos constantes.	

	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, compañeros de trabajo.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 27	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Depresión.	Cansancio,
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Decaimiento, falta de concentración.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	

	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo.	
Entrevista No. 28	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Falta de concentración. Depresión.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por compañeros de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos.	
	5 Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Depresión, actitud negativa hacia los demás, olvidos constantes.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Se deprime.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 29	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, falta de concentración.	

	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, contratiempos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Modificar el trabajo, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, respirar profundo.	
Entrevista No. 30	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, desarrollo de habilidades	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?		Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por compañeros de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por contratiempos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Realizar su trabajo en tiempo y espacio	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Modificar el trabajo, decaimiento, agotamiento emocional.	

	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Horario de la jornada, por circunstancias inesperadas	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Se deprime.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 31	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Falta de concentración.	Cansancio.
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar.	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, porque no alcanza la jornada laboral.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Confusión, decaimiento, depresión, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por horario de jornada, por el jefe.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Contracturas musculares, ansiedad.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Se deprime.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	

Entrevista No. 32	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe, por la jornada de trabajo	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Desarrollo de habilidades, modificar el trabajo, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Ansiedad.	Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	Sí, se para, respira y estira todo su cuerpo.	
Entrevista No. 33	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, control personal.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por compañeros de trabajo.	

	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Porque no alcanza la jornada laboral	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Modificar el trabajo, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 34	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Depresión, falta de concentración.	Cansancio.
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico.	
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	Por el jefe.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por el jefe, por contratiempos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Ejercer sus labores.	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Decaimiento, depresión, falta de concentración.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por el jefe, contratiempos.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Mala.	

	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo	Estrés.	Dolor de cabeza.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Tiene actitud negativa.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	
Entrevista No. 35	Pregunta	Influencias de las presiones laborales sobre el psiquismo percepción, memoria, pensamiento, emoción, motivación	Repercusiones físicas de identificadas en las respuestas sobre las presiones laborales
	1. Qué es para usted la presión laboral?	Estrés, falta de concentración.	
	2. De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?	Psicológico, familiar.	Físico.
	3 Porqué cree que tiene tanta carga de trabajo?	por el jefe, por compañeros de trabajo.	
	4 Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de mas?	Por imprevistos.	
	5Cuál cree que debe ser su papel como empleado?	Desempeñarse en su puesto	
	6 Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?	Modificar el trabajo, agotamiento emocional.	
	7 Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?	Por circunstancias inesperadas.	
	8 Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?	Buena.	
	9 Qué consecuencias tiene el tener tanta presión en su trabajo		Dolor de cabeza, contracturas musculares.
	10 Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?	Lo toma con calma.	
	11. Utiliza usted alguna técnica de relajación?	No.	

VACIADO DE INFORMACIÓN LISTA DE COTEJO

Ítem	1. Saluda y se presenta de forma cordial Si/No	2. Realiza su trabajo sin ningún problema Si/No	3. Pide ayuda para resolver problemas Si/No	4. Pregunta cuando no entiende acerca de algo que se le pide Si/No	5. Recaba la información para realizar su trabajo Si/No
Entrevista 1	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 2	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 3	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 4	No	Si	Si	No	Si
Entrevista 5	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 6	Si	No	No	No	Si
Entrevista 7	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 8	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 9	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 10	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 11	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 12	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 13	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 14	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 15	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 16	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 17	Si	No	Si	Si	Si
Entrevista 18	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 19	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 20	Si	Si	Si	No	Si
Entrevista 21	Si	Si	No	Si	Si
Entrevista 22	Si	No	Si	Si	Si
Entrevista 23	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 24	Si	No	No	No	Si
Entrevista 25	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 26	Si	Si	Si	No	No
Entrevista 27	No	Si	No	Si	Si
Entrevista 28	Si	No	Si	No	Si
Entrevista 29	No	Si	Si	Si	No
Entrevista 30	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 31	Si	Si	Si	No	Si
Entrevista 32	Si	Si	No	Si	Si
Entrevista 33	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 34	Si	No	Si	Si	Si
Entrevista 35	No	Si	Si	Si	Si

Ítem	6. Tiene su trabajo en orden, no tiene retraso en sus tareas. Si/No	7. Puede trabajar sin alertarse ante la presión laboral. Si/No	8. Se molesta si el trabajo, sale mal. Si/No	9. Trabaja horas extras. Si/No	10. Se queja de su salario. Si/No
Entrevista 1	Si	No	Si	No	Si
Entrevista 2	Si	No	No	No	Si
Entrevista 3	No	No	Si	No	Si
Entrevista 4	Si	No	Si	Si	Si
Entrevista 5	Si	No	No	No	Si
Entrevista 6	No	No	Si	Si	Si
Entrevista 7	Si	Si	Si	No	Si
Entrevista 8	Si	No	No	No	No
Entrevista 9	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 10	No	No	No	Si	Si
Entrevista 11	No	Si	No	No	Si
Entrevista 12	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 13	No	No	Si	Si	No
Entrevista 14	si	Si	No	No	Si
Entrevista 15	Si	No	Si	No	No
Entrevista 16	Si	Si	No	Si	No
Entrevista 17	No	Si	Si	No	Si
Entrevista 18	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 19	No	Si	Si	Si	No
Entrevista 20	Si	No	Si	No	Si
Entrevista 21	Si	Si	No	Si	Si
Entrevista 22	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 23	No	No	Si	Si	Si
Entrevista 24	Si	Si	Si	No	No
Entrevista 25	No	No	Si	Si	No
Entrevista 26	Si	No	No	No	No
Entrevista 27	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 28	No	Si	No	Si	Si
Entrevista 29	Si	Si	Si	No	Si
Entrevista 30	Si	No	Si	Si	No
Entrevista 31	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 32	No	Si	Si	Si	No
Entrevista 33	Si	Si	No	Si	Si
Entrevista 34	Si	No	Si	Si	Si
Entrevista 35	Si	Si	Si	No	Si

Ítem	11. Se altera cuando le llama la atención su superior. Si/No	12. Se ve cansado y fatigado. Si/No	13. Demuestra buena actitud, ante los problemas laborales. Si/No	14. Está siempre dispuesto a colaborar, aún cuando el trabajo no es parte de su quehacer diario. Si/No	15. Es comunicativo Si/no
Entrevista 1	No	Si	No	Si	Si
Entrevista 2	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 3	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 4	Si	Si	No	Si	Si
Entrevista 7	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 8	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 9	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 10	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 11	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 12	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 13	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 14	No	Si	Si	si	Si
Entrevista 15	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 16	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 17	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 18	No	Si	Si	No	Si
Entrevista 19	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 20	No	Si	Si	No	Si
Entrevista 21	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 23	si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 24	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 25	No	Si	Si	Si	Si
Entrevista 26	Si	Si	No	No	Si
Entrevista 27	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 28	Si	Si	Si	Si	Si
Entrevista 30	Si	Sí	Si	Si	Si
Entrevista 32	Si	No	No	Si	Si
Entrevista 34	Si	Si	si	Si	Si
Entrevista 35	Si	Si	Si	Si	Si



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



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Influencia de las presiones labores sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala

La presente investigación es conducida por: Brenda Marleny Melendrez Cos, Investigadora de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La meta de este estudio es aportar conocimientos sobre la Influencia de las presiones labores sobre el psiquismo en el personal de las oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala.

Si usted consiente a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente una hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La colaboración en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán destruidas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede preguntar. Si considera que alguna pregunta le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su cooperación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Brenda Marleny Melendrez Cos**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es aportar conocimientos sobre la Influencia de las Presiones Labores sobre el Psiquismo en el Personal de las Oficinas centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente una hora.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha: Guatemala, _____



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



FORMATO DE ENTREVISTA

Nº de Entrevista _____

Fecha de entrevista _____

Entrevistador: _____

Lugar de la entrevista: _____

**Influencia de las Presiones Labores sobre el Psiquismo en el Personal de
las Oficinas Centrales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de
Guatemala**

Datos Personales

Nombre: _____

Edad: _____

Estado civil: _____

Nacionalidad: _____

Profesión u oficio: _____

Puesto desempeñado: _____



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



GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Qué es para usted la presión laboral?
2. ¿De qué forma cree que le afecta el trabajo en los aspectos?
 - ❖ Físico
 - ❖ Psicológico
 - ❖ Familiar
 - ❖ Social
 - ❖ Sexual
3. ¿Por qué cree que tiene tanta carga de trabajo?
4. ¿Cuáles son las causas por las cuales debe trabajar horas extras y efectuar trabajo de más?
5. ¿Cuál cree que debe ser su papel?
 - ❖ como persona individual
 - ❖ como empleado
6. ¿Cómo se siente al momento de estar presionado con su trabajo?
7. ¿Cuáles son las principales causas por las que se siente presionado en su trabajo?

8. ¿Qué actitud toma con respecto a la presión laboral?

❖ Buena

❖ Mala

❖ Porque

9. ¿Qué consecuencias tiene tanta presión en su trabajo?

10. ¿Qué hace en los momentos que siente que el trabajo es demasiado pesado y que ya no puede más?

11. ¿Utiliza usted alguna técnica de relajación? Si___ No___

Cuál_____



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



**Lista de cotejo para la observación laboral del empleado de las Oficinas centrales
del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de Guatemala.**

Objetivo: El investigador registrará las actitudes del empleado frente a ciertas circunstancias laborales.

Nombre del empleado: _____

Cargo del empleado: _____

El evaluador mediante observación directa, debe señalar con un cheque, según corresponda:

Si - La conducta se realizó correctamente.

No - La conducta no se realizó correctamente.

	si	no
1) Saluda y se presenta de forma cordial.		
2) Realiza su trabajo, sin ningún problema.		
3) Pide ayuda para resolver problemas.		
4) Pregunta cuando no entiende acerca de algo que se le pide.		
5) Recaba la información para realizar su trabajo.		
6) Tiene su trabajo en orden, no tiene retrasos en sus		

tareas.		
7) Puede trabajar sin alterarse ante la presión laboral.		
8) Se molesta si el trabajo, sale mal.		
9) Trabaja horas extras.		
10)Se queja de su salario.		
11)Se altera cuando le llaman la atención su superior.		
12)Se ve cansado y fatigado.		
13)Demuestra buena actitud, ante los problemas laborales.		
14).Está siempre dispuesto a colaborar, aun cuando el trabajo no es parte de su quehacer diario.		
15)Es comunicativo.		