

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

"Estudio sociológico sobre el rendimiento laboral y el estrés en trabajadores del área administrativa que afectan en la atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala."

Tesis

presentada al Consejo Directivo

de la

Escuela de Ciencia Política

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

Alma Florencia Orozco Castro

al conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

y el título profesional de

SOCIÓLOGA

Guatemala, junio de 2024

RECTOR

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

SECRETARIO GENERAL

Abogado Luis Fernando Cordón Lucero

CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

M.A. José Rolando Samayoa Lara
DIRECTOR

Maestro Henry Manuel Arriaga Contreras
REPRESENTANTE DE PROFESORES TITULARES

Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio
REPRESENTANTE DE PROFESORES TITULARES

Bachiller Hellen Herrera Vásquez
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES

Bachiller Elvis Enrique Ramírez Mérida
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES

MSc. Cinthya del Rosario Girón Franco
SECRETARIA

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE
CONOCIMIENTOS**

EXAMINADOR: Lic. Carlos Orlando Oliva Muralles
EXAMINADOR: Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
EXAMINADOR: Lic. Secil Oswaldo de León
EXAMINADOR: Lic. Eddy Amilcar Morales Mazariegos
EXAMINADOR: Lic. Gregorio Ramiro Trujillo Gómez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PÚBLICO DE TESIS

DIRECTOR: M.A. José Rolando Samayoa Lara
SECRETARIA: MSc. Cinthya del Rosario Girón Franco
COORDINADOR: Licenciado Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
EXAMINADORA: Licenciada Johana Estefany Girón Linares
EXAMINADOR: Maestro Carlos Roberto Monzón González

Nota: Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis.
(Artículo 73 del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política)

Guatemala, 24 de mayo de 2018

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que el tema de tesis: **"ESTUDIO SOCIOLÓGICO SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL Y EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA QUE AFECTAN EN LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"**, propuesto por el (la) estudiante Alma Florencia Orozco Castro, carné No. 9714757, **puede autorizarse**, dado que el mismo cumple con las exigencias mínimas de los contenidos de la carrera.

Cordialmente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquin
Coordinador de Sociología



c.c.: Archivo
1/

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho. -----

ASUNTO: El (la) estudiante Alma Florencia Orozco Castro, carné No. 9714757, continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose aceptado el tema de tesis propuesto, por parte del Coordinador de carrera pase al Coordinador del Área de Metodología Lic. Rubén Corado Cartagena, para que se sirva **emitir dictamen** correspondiente sobre el **diseño de tesis**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



c.c.: Archivo
2/

Guatemala, 25 de mayo de 2018

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que, tuve a la vista el diseño de tesis, titulado: **"ESTUDIO SOCIOLÓGICO SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL Y EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA QUE AFECTAN EN LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"**, presentado por el (la) estudiante Alma Florencia Orozco Castro, carné No. 9714757, quien realizó las correcciones solicitadas y por lo tanto, mi **dictamen es favorable** para que se apruebe dicho diseño y se proceda a realizar la investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Rubén Corrado Cartagena
Coordinador del Área de Metodología  ECP

Se envía el expediente
c.c.: Archivo
3/

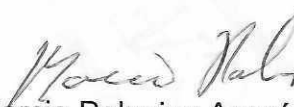
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veinticinco de mayo de dos mil dieciocho. -----

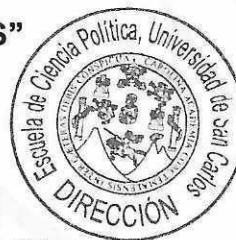
ASUNTO: El (la) estudiante Alma Florencia Orozco Castro, carné No. 9714757, continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del Coordinador del Área de Metodología, pase al Coordinador de la carrera de Sociología Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín para que **emita visto bueno** sobre la **propuesta de Asesor**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
4/

Guatemala, 01 de marzo 2024

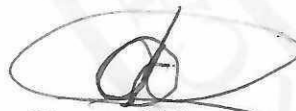
M.A.
José Samayoa Lara
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable M.A. Samayoa:

Me permito informarle que para desarrollar la tesis titulada: **"Estudio sociológico sobre el rendimiento laboral y el estrés en trabajadores del área administrativa que afectan en la atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala"**, propuesto por la estudiante **Alma Florencia Orozco Castro**, registro académico No.9714757, puede **autorizarse como Asesor al Lic. Carlos Enrique López Chávez.**

Cordialmente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Coordinador de Sociología



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
/fachón
5/

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, uno de marzo de dos mil veinticuatro.-----

ASUNTO: La estudiante **Alma Florencia Orozco Castro**, registro académico No. 9714757 continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del Coordinador de la carrera de Sociología, pase al Asesor de Tesis, **Lic. Carlos Enrique López Chávez** para que brinde la asesoría correspondiente y emita dictamen.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M A. José Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
6/

Guatemala, 23 de enero de 2020

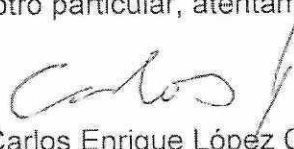
Maestro Mike Hangel Rivera Contreras
Director de la Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho.

Maestro Rivera:

Le informo que procedí a la asesoría de la tesis de la Bachiller Alma Florencia Orozco Castro, la cual se titula: "ESTUDIO SOCIOLÓGICO SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL Y EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA QUE AFECTAN AL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA", a partir de lo cual considero que el informe final es un adecuado trabajo científico, lo cual fundamento a partir de los siguientes aspectos:

- a) La investigación se realizó tomando en cuenta los criterios fundamentales del método científico y las técnicas de investigación que sirvieron para exponer los elementos que determinan los efectos del estrés en los trabajadores y sus efectos en la atención hacia los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- b) Además, la sustentante llevó a cabo una adecuada aplicación de los procedimientos o métodos lógicos, comenzando con el analítico, el cual dio a conocer las características del estrés; luego el sintético, con el cual determinó la relación entre este y la atención de los trabajadores hacia los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; mientras que con el deductivo, relacionó las teorías sobre estrés laboral y la situación de los trabajadores del área administrativa de esa Facultad.
- c) En la recopilación de la información teórica sobre el tema, la Bachiller Orozco Castro utilizó adecuadamente las técnicas de investigación social.
- d) La redacción utilizada por la ponente para elaborar el informe final de tesis, evidencia el conocimiento del lenguaje propio de la sociología del trabajo y las teorías sobre el estrés, así como la relación lógica entre estas áreas del conocimiento.

De acuerdo a lo expuesto, emito **DICTAMEN FAVORABLE** sobre el contenido y forma de la presente tesis. Sin otro particular, atentamente:


Lic. Carlos Enrique López Chávez

Asesor de Tesis

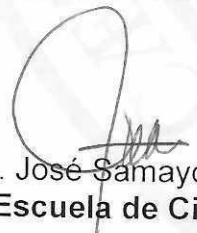
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, cuatro de marzo del año dos mil veinticuatro. -----

ASUNTO: La estudiante **Alma Florencia Orozco Castro**, registro académico No. **9714757** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte de **Lic. Carlos Enrique López Chávez**, en su calidad de Asesor, pase a Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín, Coordinador de la Carrera de Sociología, para que proceda a conformar el Tribunal Examinador que escuchará y evaluará la defensa de tesis, según Artículo Setenta (70) del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

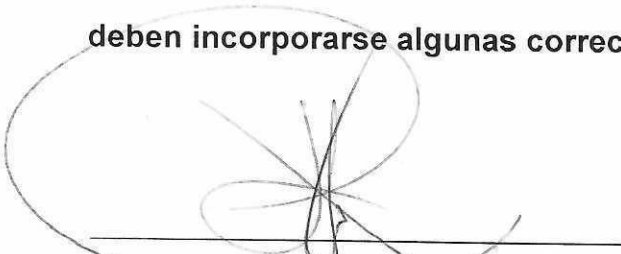

M.A. José Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
/fichación
7/

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

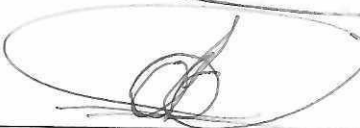
En la ciudad de Guatemala, el día lunes once de marzo de dos mil veinticuatro, se realizó la defensa de tesis presentada **por Alma Florencia Orozco Castro**, registro académico No. **9714757**, para optar al grado de Licenciada en Sociología, titulada: *"Estudio sociológico sobre el rendimiento laboral y el estrés en trabajadores del área administrativa que afectan en la atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala"*, ante el Tribunal Examinador integrado por Dr. Jorge Adalberto Ruano Estrada, Lic. Emilio Arnoldo Villagrán Campos y Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín, Coordinador de la carrera de Sociología. Los infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación y consideraron que para su aprobación **deben incorporarse algunas correcciones** a la misma.



Dr. Jorge Adalberto Ruano Estrada
Examinador



Lic. Emilio Arnoldo Villagrán Campos
Examinador



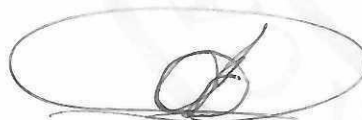
Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Examinador

c.c.: Archivo
/ichacón
8b

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, a los quince días del mes de mayo del año dos mil veintiuno, se efectuó el proceso de verificar la incorporación de observaciones hechas por el Tribunal Examinador, conformado por: Dr. Jorge Adalberto Ruano Estrada, Lic. Emilio Arnoldo Villagrán Campos y Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín del trabajo de tesis: *"Estudio sociológico sobre el rendimiento laboral y el estrés en trabajadores del área administrativa que afectan en la atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala"*, presentado por la estudiante **Alma Florencia Orozco Castro**, registro académico No. **9714757**, razón por la que se da por **APROBADO** para que continúe con su trámite.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Coordinador de Sociología



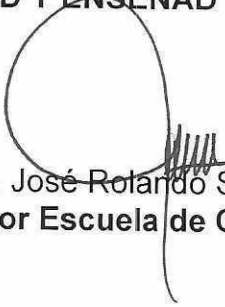
c.c.: Archivo
8c/

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, treinta de mayo del año dos mil veinticuatro.-----

Con vista en los dictámenes que anteceden, autorizo la impresión del trabajo de Tesis de la estudiante **Alma Florencia Orozco Castro**, registro académico **No. 9714757** titulado: **"Estudio sociológico sobre el rendimiento laboral y el estrés en trabajadores del área administrativa que afectan en la atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala"**

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. José Rolando Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
9/ichacón

Agradecimiento

En primer lugar Quiero agradecer a Dios (por fortalecerme espiritualmente en los momentos de desesperanza), especialmente dedico esta tesis a “Barbara Edmunda Castro, María Pilar Castro y Reginaldo Orozco”

Querida familia,

Hoy celebro un logro muy importante en mi vida: mi graduación. Este éxito fue posible al cariño y apoyo incondicional de ustedes y todas aquellas personas que estuvieron presentes directa e indirectamente en la realización de esta meta, dándome impulso para terminar.

A mis padres por su amor, comprensión y sacrificio, a mis hermanos y hermana por mantenerse a mi lado, a mis profesores por su guía y paciencia, y a mis amigos por su constante ánimo y compañerismo. Cada uno de ustedes ha jugado un papel esencial en cada etapa de este viaje académico y personal.

Este es un momento de inmensa gratitud y alegría, y estoy profundamente agradecida porque sean parte de mi vida. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado en cada paso del camino.

Muchas gracias por todo!

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
METODOLOGIA	3
A. Abordaje Metodológico	3
1. Justificación	3
2. Planteamiento del Problema	4
3. Preguntas generadoras	4
4. Objetivos	5
5. Delimitación del tema	5
6. Unidad de análisis	5
7. Ámbito temporal	6
8. Ámbito geográfico	6
9. Tipo de investigación	6
10. Métodos, Técnicas e instrumentos utilizados	6
11. Variables	6
12. Indicadores	7
B. Abordaje Teórico	7
B1.1 Teorías	11
B1.2 Teoría del intercambio social	11
B1.3 Teoría de la racionalidad o elección racional	12
B1.4 Teoría del Ocio	14
B1.5 Teoría de la industrialización	14
B1.6 Estrés como teoría	15
B1.7 Sociología del Estrés	17
B1.8 Burnout síndrome del trabajador quemado (SQ)	17
B1.9 Síndrome de Karoshi (estrés extremo)	18
B1.10 Karojisatsu	19
B2.1 Conceptos	19
B2.02 Trabajo	20
B2.03 Alarma	20
B2.04 Resistencia	20
B2.05 Agotamiento	21
B2.06 Afrontamiento	21
B2.07 Tratamiento	21
B2.08 Estrés	23
B2.09 Estrés laboral	23
B2.10 Conducta reactiva	24
B2.11 Enajenación	25
B2.12 Alienación	25
B2.13 Solidaridad	26
B2.14 Conciencia Colectiva	28
B2.15 Anomía	29
B2.16 Escala de reajuste social	30

B2.17 Disciplinas con estudios sobre el estrés	30
B2.18 Relación de la sociología del trabajo y la psicología	31
B2.19 La sociología del trabajo y el estrés	32
B2.20 Técnicas para el estrés	32
B3.1 El proceso de construcción del tema	33
 CAPITULO II	 35
ANTECEDENTES	35
1.1 Antecedente histórico del concepto	36
1.2 Concepto histórico del trabajo y el estrés	37
1.3 Los primeros habitantes de América y su relación con el trabajo	38
1.4 Época colonial	38
1.5 Período contemporáneo	39
1.6 La reforma liberal de 1871 y el período de las dictaduras cafetaleras (1871-1944)	40
1.7 Revolución de 1944	43
 CAPITULO III	 49
Resultados sobre el trabajo de campo	49
Observaciones	49
Referente a las encuestas	54
Trabajo de Campo	56
Encuesta dirigida a estudiantes (E.1)	56
Encuesta a Trabajadores (E.2)	67
Análisis general: Trabajo de Campo	78
 CAPITULO IV	 81
Prospectiva Analítica	81
Análisis general sobre el trabajo de campo	81
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFIA	95
 ANEXOS	 103
Batería de preguntas: encuesta a estudiantes Tabla No. E.1	103
Batería de preguntas: Tabla E.2	104

INTRODUCCIÓN

El estrés es una reacción de respuesta que posee el cuerpo humano ante alteraciones, los seres humanos que trabajan cotidianamente están expuestos potencialmente a cambios internos o externos, y aunque el término es común socialmente aún no es reconocido como fenómeno. El estrés con frecuencia es vinculado al trabajo y a la actividad laboral, sus consecuencias son negativas a nivel individual y organizacional; cuando la actividad laboral se realiza directamente con colectivos de usuarios, resulta favorecedor hacer uso de los distintos recursos al alcance al que se pueda tener acceso para profundizar sobre el concepto de estrés, y conocer más sobre sus causas y efectos, lo cual permitiría encontrar estrategias o formas de enfrentarlo para acoplarse lo mejor posible a nuevas circunstancias.

Cuando el estrés es desarrollado en los puestos de trabajo le denominan estrés laboral, este tipo de estrés representa una consecuencia negativa al empleado y regularmente es por estar expuesto constantemente a presiones laborales, a la incapacidad o limitaciones en los recursos para cumplir eficazmente su tarea, el estrés laboral puede provocar no solo cambios físicos o de salud sino también afectar en la vida personal y social del individuo.

En lo tocante a la importancia de profundizar para saber más sobre el estrés laboral, contribuye significativamente a la persona como desencadenante para mejorar el entorno laboral, convirtiendo el trabajo en saludable y productivo para la institución a la que se labore.

Se ha mencionado con anterioridad que el estrés laboral, afecta negativamente el bienestar de los individuos manifestándose física, conductual y psicológicamente en el individuo, principalmente en los trabajadores quienes se deben adaptar a un ritmo acelerado de trabajo, por mucha demanda, con cambios drásticos, presiones por cumplimiento con plazos, expectativas poco realistas, ambiente laboral tóxico, conflictos interpersonales, hostigamiento, falta de apoyo de los jefes o autoridades, ausencia de autonomía y control sobre las tareas y decisiones laborales, etc. En este sentido, es fundamental conocer y adaptarse a futuro a distintas estrategias de afrontamiento del estrés, así mismo partir de la problematización acerca del rendimiento laboral y el estrés en los trabajadores específicamente los del área administrativa; quienes con estrés laboral podrían impactar en la disminución eficiente de sus tareas o efectividad para la atención al estudiante que busca respaldo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Actualmente, la Universidad de San Carlos, como la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales han adaptado principalmente tecnología en las áreas administrativas con el objetivo de alcanzar mayores y mejores resultados; bajo este causal, se debe alertar y no caer en la debilidad institucional dejando de lado al trabajador; pues el estrés acumulado y no tratado puede llevar al que lo padece hasta la muerte, con la importancia de tomar en serio este fenómeno y que se pueda encontrar la incorporación del ocio o actividades que puedan proveer al trabajador la manera de minimizar su estrés. Un punto importante es dejar atrás esa laxitud por la ausencia de leyes laborales y promover iniciativas o planes de gestión de riesgo para que los ambientes laborales sean mejores y más convenientes para las jornadas de trabajo dentro la Universidad con el fin de prevenir, evaluar y ejecutarlos como parte de una estrategia integral; porque el estrés en un trabajador no solo interfiere en la salud, en el ausentismo, rezagos en las actividades laborales, afectando a la institución.

Por tanto, serán las ciencias sociales y particularmente la sociología del trabajo las más indicadas para llevar a cabo proyectos de conocimiento en sentido científico, para detectar tanto las necesidades, así como las oportunidades para las mejoras correspondientes a través de estrategias para promover la salud psicológica y física en los trabajadores, y evitar que se deteriore la eficiencia requerida en las áreas administrativas; o dicho de otra forma, que se mantenga un equilibrio entre el trabajo y la salud en el trabajador, una armonía entre eficacia, eficiencia y efectividad.

CAPITULO I

METODOLOGÍA/TEORÍA

A. Abordaje Metodológico

Para llevar a cabo la realización de este trabajo, se utilizaron varias técnicas de investigación por lo que se considera de tipo mixta, mediante la cual se hizo uso del tipo de exploración documental, a su vez se consideraron dos grupos distintos para el muestreo (trabajadores y estudiantes) este desarrollo de trabajo de campo se realizó a través de la medición de instrumentos no experimentales que suministraron datos a través de: entrevistas, observaciones, encuestas.

Los instrumentos de medición fueron aplicados en algunas ocasiones de manera grupal y otras de forma individual tanto a trabajadores como a estudiantes, lo que dependió del momento y la hora.

Respecto a los métodos utilizados en este estudio se encuentran: método deductivo, método inductivo, método estadístico (cuantitativo – cualitativo) y sintético; los cuales permitieron realizar un enfoque con diferentes propósitos y a través de las diferentes etapas del proceso investigativo, los cuales contribuyeron a identificar que el desempeño laboral tiene relación directa con el estrés en el trabajo.

1. Justificación

El estrés laboral es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de vida se sobrecargan y se perciben como difíciles. Aunque el estrés ha estado presente en el trabajo está incrementado su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones socio laborales. Durante el desarrollo de esta investigación se pretende reflejar como el trabajador con bajo nivel de estrés puede ser el elemento diferenciador determinante para el éxito de las gestiones administrativas. Desde esta perspectiva, se busca subrayar que es una problemática colectiva y no individual, siendo de efectos nocivos para los trabajadores.

La indagación de información sobre el estrés laboral, ha permitido conocer que la temática ha aumentado la sensibilización a nivel nacional e internacional sobre la necesidad de actuar frente al estrés en el trabajo; puesto que países como Canadá, Estados Unidos Asia

Oriental han registrado altos niveles de estrés diario, seguidos de América Latina, el Caribe y Europa, este tipo de desequilibrio que genera el estrés laborales considerado como enemigo silencioso; porque a niveles altos no solo perjudica las relaciones laborales sino también las sociales.

Ante tal necesidad, la Sociología preocupada por la inestabilidad del entorno social de los grupos de empleados, encuentra que a través de investigaciones o estudios como éste, fomenta conocer y prevenir los riesgos latentes a los que se sujetan los asalariados por el estrés laboral; por ende, esta ciencia social que marca ese desafío en el que propone afrontar con acciones objetivas, incluyentes, integrales y colectivas para el mejoramiento del entorno socio laboral adecuado para que los trabajadores cumplan con las expectativas laborales trazadas por el empleador. Y la cual permite también permite adentrarnos para conocer, comprender y explicar al lado de otras ciencias que estos tipos de demandas sociales en las que se requiere de la investigación para explicar el ¿por qué? de las situaciones y los desórdenes sociales que surgen en los trabajadores, tratan de solucionar la problemática, evidenciando los aspectos de mayor relevancia y compartir los resultados que puedan contribuir a futuras investigaciones de tipo sociológico, cooperando a mejorar y permitir un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral.

2. *Planteamiento del Problema de investigación:*

El estrés laboral es un problema que va en ascenso en el mundo moderno, afectando no solo al rendimiento de las instituciones sino a la salud física, mental y emocional del mismo empleado. Este fenómeno puede deberse a diversas causas como sobrecargas de trabajo, ambientes laborales tóxicos, falta de apoyo emocional, entre otros. A medida que el estrés laboral aumenta, se genera disminución en la eficiencia y calidad del trabajo, así como el incremento de ausentismo y enfermedades relacionadas con el estrés

3. *Preguntas generadoras*

- ¿Cómo afecta el estrés laboral al bienestar general y calidad de vida en el trabajador?
- ¿Qué tipo de influencia tiene el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

- ¿Qué estrategias o programas se pueden utilizar para generar una dinámica de bienestar para el trabajador, minimizando la presencia del estrés laboral y sus consecuencias en los trabajadores?

4. *Objetivos*

La presente Investigación de Tesis cuenta con dos tipos de objetivos, los cuales se detallan a continuación:

4.1. *General*

- I. Analizar las causas y consecuencias que provoca el estrés laboral, en los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- II. Conocer la importancia de aprender a manejar el estrés de manera efectiva y transformar integralmente su entorno.

4.2 *Específicos*

- I. Determinar qué factores influyen en el aumento del estrés laboral.
- II. Indicar la existencia de legislación estatal y universitaria relacionada con el estrés laboral.
- III. Realizar encuestas a trabajadores y estudiantes de la Facultad, para conocer cómo afecta el nivel de estrés.

5. *Delimitación del tema*

Estudio sobre el Rendimiento Laboral y el Estrés en trabajadores.

6. *Unidad de análisis*

Trabajadores de la oficina de atención al estudiante.

7. *Ámbito temporal*

El tiempo de estimación de este estudio corresponde al período de octubre 2018 a marzo 2019, período en que se aumenta el riesgo a enfrentamientos o situaciones tensas entre las distintas partes que conforman la administración de la facultad, específicamente por ser un período del año donde se aumenta el flujo de gestiones y actividades académicas de diversos tipos y se ha dividido en dos etapas:

- a) Etapa inicial (investigación y observación)
- b) Etapa final (encuestas y entrevistas)

8. *Ámbito geográfico*

Oficina de atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

09. *Tipo de investigación*

Esta es una investigación mixta, por utilizarse el tipo de investigación cualitativa, investigación cuantitativa, y por último documental para fundamentar sobre la temática.

10. *Métodos, técnicas e instrumentos utilizados*

Para la cualitativa dentro de la metodología utilizada se encuentran las entrevistas, las observaciones, los participantes y análisis de contenido utilizado para recolectar y analizar los datos. Y para lo cuantitativo, se centro a través de la obtención de datos numéricos y comparación en patrones o tendencias, las encuestas y su análisis estadístico, en conjunto y fundamentado con lo recabado de la investigación documental sobre la temática.

11. *Variables*

Variable independiente: el estrés

Variable dependiente: las relaciones interpersonales y tipos de estrés en los trabajadores

12. Indicadores

Rendimiento laboral

Condiciones de trabajo

Problemas de salud

B. Abordaje Teórico

El daño generado por el estrés laboral a los trabajadores corresponde a una realidad negativa, así mismo como este tipo de circunstancias pueden interrelacionarse para denotar y comprender dicho padecimiento como fenómeno social, porque su dinámica es generada constantemente a través del entorno social.

En el caso de los individuos laboralmente activos, muchas de estas situaciones internas (psicológicas) y externas (sociales) no se enfrentan adecuadamente con los obstáculos que se les presenta en el desarrollo de sus actividades, lo cual da como resultado una serie de problemáticas individuales y sociales representadas dentro de los puestos de trabajo, promoviendo en el día a día, actitudes negativas o bien recayendo en adicciones.

La constante del estrés en la mayoría de los empleados administrativos puede obedecer a la ausencia de ejercicio físico, buena alimentación, poca calidad de vida o por la falta de tiempo libre el cual contribuye a la meditación y relajación para continuar con la dinámica laboral.

El estrés se presenta cuando el trabajador identifica una situación o un encuentro como amenazante, excediendo sus recursos para afrontarlos adecuadamente, lo cual pone en peligro su bienestar y el de los demás, dejando así de particularizarse y trascender macro socialmente. Folkman y Lazarus consideran que los diversos eventos de la vida tienen la propiedad de ser factores causantes de estrés, provocando un desequilibrio emocional, todo cuanto la persona hace a pesar suyo en contradicción consigo misma, su ambiente y su propia capacidad de adaptación, ejemplo de ello puede ser el sentimiento de tristeza, el de fracaso, la propensión a enfermedades, las presiones, las frustraciones, la carencia de libertad, sentimientos causales como fuentes de desequilibrio, de alteraciones y de adaptación.

Al no enfrentar las situaciones adecuadamente los trabajadores no prevén los daños y amenazas a los cuales están expuestos comprometiendo la falta de autocontrol y responsabilidad e incapacidad, por lo que también pueden recurrir a maniobras de distanciamiento o escape por las tensiones que los aquejan.

Por su parte Hans Selye (1956) consideró que este fenómeno social es la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo y bajo un estrés excesivo el estímulo es demasiado grande lo cual puede conducir a la persona trabajadora a la angustia y rompe la estandarización armónica entre el cuerpo y la mente, a este tipo de mecanismo orgánico lo denominó distrés, mientras que el estrés es lo contrario; es decir, la derivación de la buena salud y bienestar mental que facilitan en el cuerpo el máximo desarrollo y potencial el cual se asocia a la claridad mental y a las condiciones físicas adecuadas.

Neidhard (1989) refiere que el estrés es también una respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga, dichas demandas pueden ser de cualquier índole las cuales provocan respuestas idénticas y estereotipadas lo cual deviene de secreciones hormonales somáticas funcionales y hormonales produciendo precariedades en el rendimiento y de efectos de alteración en las personas, en la que muchas veces los altos niveles de estrés causan en ellos padecimientos del adecuado funcionamiento del cuerpo o la deficiencia para sobresalir de enfermedades físicas que se producen por el estrés.

Según los planteamientos anteriores, la dosis de estrés depende de cada persona, debido que puede ser que ésta desempeñe de manera armónica unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación, lo cual resultaría indispensable en la vida de los trabajadores; pero si la dosis no es la acorde, el estrés se convierte en distrés y es cuando el trabajador funciona por debajo de las condiciones adecuadas, el organismo se ve subestimado poco solicitado tanto física y psicológicamente traduciéndose en enojo, perturbación en la comunicación con los demás grupos, fatiga, cansancio, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, arranque emocional, propenso a sufrir accidentes, consumo de alcohol, tabaco y ansiolíticos principalmente; lo cual hace reaccionar al organismo hormonalmente (adrenalina y cortisona) responsables de alteraciones metabólicas y orgánicas.

Esboza la teoría de Melgosa (1997) que las cantidades moderadas de tensión pueden resultar saludables porque ayudan alcanzar las metas y a resolver problemas difíciles, por ello todo ser humano posee la capacidad para detectar las señales antes de llegar a su máximo efecto.

Los apuntamientos de Martínez y Díaz (2007) refieren que el problema del estrés subyace en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas trabajadoras afectadas.

En una sociedad contemporánea como la actual, todos los empleados necesitan aprender, prevenir y controlar el estrés, en caso contrario pone en peligro la salud de sí mismo, su tranquilidad y la ausencia de disfrutar un estilo de vida más sano y satisfactorio; por lo que debe considerarse también la idoneidad para los puestos de trabajo ya que de no considerarse puede conllevar al desastre; la cual afecta mayormente al trabajador.

Autores como Oblitas (2004) refiere que el estrés tiene alcances y limitaciones con diversas concepciones teóricas y como cada una de estas entienden el término del estrés, explica que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante. Bajo un enfoque psicosocial hace énfasis en los factores externos; es decir, en los estímulos y eventos productores de estrés. Por su lado el enfoque con una orientación cognitiva subraya que el estrés surge a partir de la evaluación cognitiva que la persona realiza tomando en cuenta aspectos internos como aquellos propios del ambiente.

En la sociedad se debe ahondar en las consecuencias a través de observar las formas en que las personas se comunican, obtiene gratificaciones o sufren frustraciones en sus cooperaciones o conflictos, mientras se esfuerzan por mantener o mejorar su estatus dentro del contexto de sus sistemas sociales de valor. A las condiciones humanas y culturales en las que las sociedades por diversas maneras afectan e influyen en el funcionamiento de las personas y viceversa, lo cual es de suma importancia para crear situaciones de confort dentro de los ambientes de trabajo, no únicamente para mejorarlo sino por bienestar del propio trabajador.

El estrés es una experiencia potencialmente común, vigente e interesante; por ello Spielberg. C. y Vagg (1995) contextualizan que los cambios sustanciales en la sociedad repercuten en el mundo del trabajo y de las relaciones laborales debido a la transformación de los sistemas de producción y gestión, las consecuencias sobre las relaciones humanas derivan a un creciente riesgo hacia la competitividad, a la globalización económica, entre otros factores provocando malestares sociales en los trabajadores que adquieren particular vigencia y suscita un importante interés a los riesgos de contaminación sobre el ambiente laboral. Debido que la

actividad y el rendimiento en el trabajo se vea afectado y a su vez en la vida personal siendo consecuencias perjudiciales del estrés excesivo y prolongado.

De la misma manera, el factor tiempo bien puede ser un causante de estrés, aunque corresponde a factores externos, estos suelen también alterar a cualquier trabajador; porque según Mario Timio (1983) al presentarse situaciones inesperadas y el estar consciente de una tardanza o entrega tardía les puede generar efectos negativos y de ansiedad a los individuos descontrolándolos y a mantener un nerviosismo lo que de manera constante es perjudicial a largo plazo.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) refiere que el estrés laboral, es una enfermedad por lo cual es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, las cuales resienten la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, debido que el estrés tiene muchas consecuencias negativas. Por ello hace énfasis en que se deben mejorar las condiciones de trabajo para reducir el estrés y sobre las medidas prácticas para hacer frente a situaciones estresantes a nivel internacional y mitigar los efectos nocivos para promover la práctica de la salud laboral.

Para la Organización Mundial de la Salud OMS, el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, la eficacia de las entidades para las que trabajan; además enfatiza el papel de la cultura institucional en el proceso y en los medios que deben utilizarse para aplicar estrategias de prevención y métodos de evaluación y gestión del riesgo para los trabajadores.

No obstante, enfoques más integradores consideran que el fenómeno del estrés debe comprenderse para que la sociedad viva en conocimiento desde una perspectiva amplia para evitar malestares sociales y poder ahondar en las consecuencias y aprender de sus limitaciones respecto al riesgo al que se exponen de no controlar y enfrentar al estrés.

En publicaciones subidas a sitios web se puede encontrar investigaciones recientes acerca del estrés, los cambios conductuales, repercusiones a nivel inmunológico, la baja promoción en salud y la afección a terceros; dentro de los cuales se puede mencionar riesgos laborales, y psicosociales generada a través de la interacción con otras personas de su entorno. Así mismo, en un sentido económico y a nivel empresarial se encuentra la sociología del trabajo la cual pretende aplicar esos puntos claves para alcanzar la optimización de las actividades de los trabajadores.

Entonces, y conforme a las consideraciones anteriores se llega a la reflexión sobre ¿Qué cantidad de estrés puede tolerar una persona, antes que sus mensajes positivos comiencen a fallar? y ahondando sobre esta incógnita S.P. Robbins (1988) es lo que él llama tolerancia al estrés que no es más que un balance entre puntos positivos y los negativos; encontrándose por qué un grupo de personas que se someten al mismo estrés, no reaccionan de la misma manera, es precisamente en este sentido que el estrés se toma como objeto de estudio del conocimiento sociológico para que pueda contribuir a criterios disciplinarios sociales para que los individuos construyan a su manera una modalidad que va desde lo particular a modelos más grandes como lo pueden ser las instituciones y generar mejor funcionalidad.

B1.1 Teorías

Para la Real Academia Española, la teoría es aquel conocimiento o hipótesis de carácter especulativo, cuyas consecuencias se aplican a toda ciencia considerada como importante y con independencia de su aplicación que sirven para relacionar determinados ordenes de fenómenos.

B1.2 Teoría del intercambio social

Para esta propuesta teórica en la esfera laboral el intercambio más común es el de las relaciones entre empleador y empleados, el tipo de intercambio que se conduce suele ser por consenso de las partes; aunque dichos acuerdos pueden estar sujetos a una diversidad de variantes, las cuales en algunos casos pueden tener resultados negativos como positivos.

Para George Homans (1961)¹ el intercambio social se da como actividad entre los individuos, donde el principal o mayor exponente común son los arreglos; puesto que en ella entra en juego lo relacionado al coste y beneficio; es así como los intercambios, aunque sean en mutuo consenso algunas veces pueden no llegar a ser los más acertados. Esto nos lleva a anteponer lo propuesto por Bakker & Demerouti, (2007)²; en su teoría sobre las demandas y recursos laborales (DRL) explican que estos son los principales detonantes y generadores del

(¹ La Teoría del intercambio social, tiene sus raíces en economía, psicología y sociología, se remonta a Thibaut y Kelley (1959), Kelley y Thibaut (1978), Homans (1961) y Rusbult (1983); por lo que se ha tomado la vertiente del sociólogo George Homans quien hace referencia a esta teoría con lo expuesto en su obra "*Conducta social como intercambio*".)

(²La teoría DRL esperamos sirva de ayuda para guiar la investigación y la práctica a manera que los empleados puedan trabajar en entornos de laborales más saludables, atractivos y productivos).

estrés, siendo que los costes no solo pueden centrarse o referenciarse en cuestiones pecuniarias; sino que también, se encuentran costos en salud del trabajador sometido ya sea por ejemplo un extenuado horario de trabajo o la movilización de acudir de un lugar a otro o el tiempo usado en el tránsito que resulta cada vez más complicado provoca que las personas se encuentren siempre alteradas u ofuscadas; volviéndolo reactivo.

B1.3 Teoría de la racionalidad o decisión o elección racional

Esta teoría basa su sentido en comportamiento social de personas con perspectiva analítica y de comprensión cognitiva; supone que la toma de decisiones que ejecutan los seres humanos se desarrolla a través del individuo y sus acciones; lo que le permitirá atender y maximizar sus objetivos (utilidad-beneficio) evitando demoras o pérdidas.

Por su parte considera Emerson (1972) y Cook (1987)³, que la toma de decisiones es el punto de partida donde todo individuo posee la capacidad racional, para discernir la mejor línea de acción desde su percepción. Entonces, que los individuos (trabajadores) deben y pueden velar también por su propio bienestar, ya que la condición como lo es el estrés laboral tiene variedad de alternativas para su reducción y no esperar a que su condición sea alarmante para mejorarla; sino de decidirse por medidas preventivas.

Por otro lado, George Ritzer (1993)⁴ plantea que, “desde fechas muy tempranas, teóricos del intercambio centran su atención en los beneficios que las personas obtienen y con los que contribuyen al proceso de la interacción social a través de la toma de decisiones lógicamente racionalizadas. Desde esta posición, los principios conductistas de racionalidad sugieren que cuando interactúan las personas éstas deben de procurar control y tranquilidad para elegir la alternativa más adecuada y conveniente.

Claro se encuentra que la intencionalidad del enfoque de racionalidad sugiere trazar compromisos contractuales, esto a través de ambas partes, para el fortalecimiento de las instituciones; por lo que la propuesta de Ritzer interviene con la racionalidad como la integración de relaciones que se pueden dar a nivel micro-macro; (empleador y empleado). basados en dicha teoría ambas partes deben llevar a cabo un alto compromiso en vista que lo excede más que una

(³ Estos ensayos implican relaciones, intercambios, entornos, toma de decisiones).

(⁴Referentes encontrados en la obra teoría sociológica clásica).

obligatoriedad para luego sucederse como un acto de lealtad voluntaria y consciente que conforman los valores y principios de cualquier relación; convenio que por un lado debe ser capaz de proveer un buen ambiente laboral para producir empleados felices y por el otro, un sentimiento de pertenencia e involucramiento respecto a la organización en su conjunto y no solo por la motivación primordial de un salario.

B1.4 Teoría del ocio

El ocio recibe una connotación del tiempo que es ocupado en tareas que no sean cotidianas y desarrollan un estado de relajación en las personas, comúnmente también se le considera como el tiempo libre que utilizan las personas para salir de su rutina diaria. La historia de la humanidad registra la existencia o uso de tiempo de ocio desde la Grecia Helénica alcanzando gran relevancia en el Imperio Romano.

Por su parte Veblen (2000)⁵ indica al ocio desde el punto de vista del lado positivista, esta teoría trata sobre el “tiempo” y la “forma” en que las personas materializan el descanso; sintetizaba que regularmente las personas se encuentran sometidas a un sistema controlador; por lo que deben ser capaces de encontrar el espacio de ocio para ellas, y utilizar esa coyuntura como tiempo exclusivo para sí mismos, el cual sea libre para ser utilizado en cualquier ocupación de su elección, con la finalidad de un descanso real.

Es de esta manera que, tomar parte de tiempo libre es de gran beneficio y aún más cuando se sitúe de manera espontánea; porque ayudará a la reducción del estrés laboral en los trabajadores. Seguidamente, el alejarse de actividades rutinarias hace que las personas se restablezcan anímicamente, permitiéndoles reiniciar con motivación para sus actividades rutinarias laborales con mayor energía y visualizar otra perspectiva al ejecutarlas para producir más.

En contraposición a esta teoría, se encuentran las aseveraciones que hiciera la Escuela de Frankfurt⁶; la cual indica que a través del aprovechamiento del sistema capitalista éste explota el verdadero sentido del ocio para lucrar, es así que invierte en millonarias propagandas y van envolviendo en el imaginario social de las masas una forma de descansar a través de servicios de

(⁵ Las propuestas del ocio se han derivada desde la antigua Grecia, y muchos autores han representado distintas connotaciones necesarias en la vida de las personas y un buen descanso).

(⁶ La crítica, consiste básicamente en el paralelismo que surge por otras corrientes, las cuales dan distinta connotación al verdadero sentir de encontrar un tiempo de relajación libre de cargas sociales impuestas).

placer, el cual se encuentra diferenciado por un determinado costo; sin duda alguna esto puede llegar a desvirtuar el verdadero sentido de ese “tiempo libre” y como consecuencias provocar deudas o desajustes en la economía familiar de los que se comprometen sin evaluar dicha situación.

Continuando con la opinión de Torstion Veblen (2000), el cual reafirma lo expuesto en el anterior párrafo, donde sus consideraciones descansan en que el ocio a través del tipo de descansos propuesto por el sistema capitalista no cumple la verdadera función liberadora en el trabajador; y que por otro lado solo consolida el medio para mantener una ideología de la clase dominante; esto a razón que resalta el derroche pecuniario en actividades que no cumplen la función de descanso, sino por el contrario, lo transporta a gastar; haciendo una vez más que el ocio se encuentre en un estado de desfiguración y como tiempo perdido puesto que no cumple con la función de reforzar el descanso reparador en las personas; provocando aún más los niveles de ansiedad conduciéndolo aún más al estrés laboral, sin descanso y el adicional de contraer crisis de endeudamiento para los trabajadores.

B1.5 Teoría de la Industrialización

Esta teoría según Vitaliano al (1988) juega un rol preponderante y económicamente estratégico con connotaciones benéficas, los ensayos principalmente analizan el crecimiento económico tanto para empresas por la eficiencia en el desarrollo interno como crecimiento externo sustentable para las sociedades y por el mejoramiento de la calidad de vida en el desarrollo social.

Así mismo la Comisión Económica para América Latina CEPAL en relación a la Teoría de la Industrialización indican que la industria mediante sustitución de importaciones ha tenido un papel central en el desarrollo económico de América Latina en este siglo; lo cual lógicamente con la combinación de los nuevos sistemas de producción conforman una exigencia cada vez más elevada y un escaso nivel de control en la salud de los trabajadores que denota claramente con el paralelismo del aumento de estrés; y no solo por su convergencia en diversos tipos de enfermedades relacionadas con problemas cardiovasculares sino por el ritmo cada vez más acelerado.

Por otra parte, debe considerarse el avance tecnológico que por mantener un sistema vanguardista hacia las tendencias del mercado imprime cada vez más encontrar alternativas más

ágiles y prontas que empujan hacia los empleadores el ir sustituyendo preeminentemente la contratación del trabajo manual o tradicional y llevando a los trabajadores a un funcionamiento cada vez más mecanizado y alienable que contraen compromisos para producir más; el cual a groso modo pareciera menos fatigoso físicamente pero de igual o mayores padecimientos.

Ante tal panorama, la industrialización y su expansión crea también problemas sociales del medio ambiental con derivados del desarrollo industrial en el mundo, sintiéndose con más fuerza hoy más que en las del pasado. Pues no solo produce y aumenta el estrés laboral en las sociedades organizadas, sino que se basa principalmente en el aprovechamiento, uso y ventajas que provee la modernización.

En contra cara y en una manera de ayudar a restablecer el equilibrio a estos efectos negativos producidos a la humanidad por estos nuevos sistemas, algunas sociedades reaccionan ante las comunidades para que se asocien y se procuren a través de llamados tanto escritos como los que permiten las redes sociales de comunicación a través del internet, se reactive la concientización tanto para los laborantes como para las instituciones de facilitarse calma y buscar bienestar social en pro de soportar las presiones a las que muchos trabajadores se ven sometidos y potencializar el conocimiento para reducir los factores causantes del estrés laboral.

B1.6 Estrés como teoría

Dentro de una variedad de exposiciones se encuentran los argumentos de Arturo Barraza (2007) donde indica que los estudios sobre el Estrés pueden denominárseles teoría; estos se basan en el discurso único derivado de los trabajos de sus dos grandes fundadores que fueron Walter B. Cannon, (1935) y Hans Selye, (1956)⁷. Bajo los estudios realizados tanto anteriormente, como los más modernos hasta el momento, han sido desarrollados conforme a múltiples modelos y distinción de enfoques dentro de los cuales se puede indicar que los trabajos se encuentran direccionados bajo dos vertientes; la primera es una línea centrada en los estresores y la segunda igualmente centrada en los síntomas que provoca el estrés en los grupos sociales y sus efectos en los trabajadores.

(⁷ El reconocimiento de carácter oficial en la terminología utilizada para el concepto estrés, se ha acreditado a Selye; sin embargo, muy pocos autores mencionan a Cannón quien con estudios anteriores tiene las connotaciones necesarias sobre dicha temática referida al estrés).

El trabajo académico que presentara la Organización Mundial de la Salud, sobre Trabajo y el Estrés (2004)⁸ fundamenta las consideraciones que el estrés laboral es un auténtico problema social, el cual afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, así mismo la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Por su parte Peiró, J. (1,999) también refiere los análisis realizados por Robert Karasek en el que indica que el estrés laboral es un fenómeno de riesgo para los trabajadores; siendo su propuesta un marco diseñado para comprender el estrés laboral; dicho estudio se basa en tres dimensiones las cuales son: demanda, control y apoyo social este último introducido por Johnson y Hall el cual tiene una acentuación de formular un doble efecto. Es así como, este modelo goza de una amplia aceptación y respaldo de carácter empírico a nivel internacional indicando así mismo que para comprender el estrés laboral deben considerarse los tres ejes anteriores y que deben verse como puntos focales de los estresores más comunes en el ámbito laboral y que más temprano que tarde este genera incapacidad funcional y lo estrese.

Por ejemplo, las fuentes de trabajo con muchas actividades deben tener presente la experiencia que pueda tener el trabajador ya que las demandas que se gestan suelen ser percibidas con un alto contenido psicológico ya sea por ser visualizadas por su complejidad o contradicción en las que si se aúna un probable escaso tiempo para realizarlas conducen a que el trabajador no pueda cumplir con la tarea asignada imposibilitando su ejecución lo cual incrementa el alto nivel para estresarlo; pero si a ello se agrega la percepción de poco control o injerencia que pueda tener esta persona para resolver las complejas problemáticas lo potencializa al incumplimiento de sus tareas.

Es así como el modelo demanda y control son factores que reducen las capacidades de los trabajadores y son una combinación denominada tensión laboral siendo la más riesgosa para la salud; al contrario, si se invierte para resultados positivos en busca de alcanzar a reducirlos motivarlos, lo cual no solo es saludable, sino que se convierte en trabajo activo.

El tercer componente del modelo es el apoyo social, es bidireccional y es la percepción en que el trabajador advierte la ausencia o apoyo entre sus colegas o superiores lo cual al ser bajo

(⁸Varios de sus informes tratan sobre "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Y aunque no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Los estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo).

puede inhibirlo para alcanzar su finalidad y cuando este es alto los efectos del estrés se ven amortiguados.

Aunque el modelo no lo menciona existe otro factor, el de inestabilidad laboral, el cual obedece a la confiabilidad que tiene el trabajador en sentirse seguro en su entorno laboral ya que de este dependerá muchas de sus decisiones futuras.

Precisamente son las consecuencias negativas que produce el estrés laboral, las que promueven que se deje de ver al estrés como una situación simple y se convierta en líneas de investigación de estudios multidisciplinarios.

B1.7 Sociología del Estrés

Los estudios sociológicos que presenta Alberto Orlandini (1999) en relación al estrés, se encuentran referenciados por las investigaciones basadas entre Persona-Entorno del Estrés, su análisis ha sido enfocado en dos vertientes, la primera centrada en los síntomas o sea las respuestas y la otra a los estresores o sea los estímulos; ambas comparten gran acumulación basado en el conocimiento empírico; más la inclinación de la primera se encuentra hacia lo teórico que es sobre la construcción de modelos y las afecciones que esto conduce a los individuos sociales dentro de un lugar de trabajo y su desarrollo al interactuar con su entorno.

B1.8 Burnout síndrome del trabajador quemado (SQ)

También conocido como estrés laboral, es la expresión patológica del individuo que se quema por el trabajo o que sufre un desgaste psicológico importante por el desempeño de este. Así pues, se puede considerar como aquel estado que se encuentra en grado extremo de estrés laboral, mejor dicho, como un fallo en los mecanismos adaptativos al estrés laboral.

La sensación de estrés es subjetiva y parece depender de la capacidad de afrontamiento que tenga cada persona ante sus actividades diarias, en todo caso; parece claro que el estrés es un factor que predispone a los individuos aún más en el trabajo y entendiéndose como síndrome de Burnout, aunque de connotaciones un poco diferentes, pero de igual magnitud como las ejercidas por el estrés común.

Se podría hablar de Burnout como una de las respuestas al estrés laboral crónico, caracterizado por sufrir agotamiento emocional, que se producirá en unas personas y en otras no,

a pesar de soportar el mismo estrés laboral, en función de factores como la personalidad, la educación, el nivel cultural, la capacidad de responder a demandas emocionales, etc.

Los mecanismos de este síndrome por el alto nivel de estrés laboral manejado dificultan a los trabajadores los cuales recaen en un cansancio que les es dificultoso levantarse y continuar con sus rutinas, además de distanciarlos de los demás, irritándolos, aburriéndolos y progresivamente reduciendo su realización personal al punto de desestabilizarlo en agotamiento emocional e insatisfacción con sus resultados laborales. Esta despersonalización se reduce en sentimientos negativos actitudinales y conductuales de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; lo cual en otras palabras se denotaría como deshumanización.

Y continuando con los estudios y debido al aumento de casos de estrés laboral en los trabajadores, se deriva otro de los estudios; dicho término ha sido utilizado desde 1970 y refiere a las fatalidades o incapacidades laborales. En muchas sociedades el sistema económico ha llevado a adoptar mecanismos de explotación a las personas, exigiendo continuas jornadas laborales y debido a este sobre exceso de trabajo se ha generado cobro de vidas; por lo tanto, surge Karoshi síndrome ampliamente identificado en Japón y luego reconocido en el ámbito internacional.

B1.9 Síndrome de Karoshi (estrés extremo)

A este síndrome se la ha dado el significado de muerte por sobre trabajo, es un estado medico social que afecta a trabajadores incapacitándolos o condicionándolos a su deceso, es bien sabido que las sobrecargas de trabajo en los distintos ambientes laborales pueden generar estrés laboral en las personas; y así mismo la intensidad puede variar en cada uno de los individuos por lo que la sintomatología puede variar.

Hasta el momento, uno de los extremos de estrés laboral y que además puede indicarse que es un problema social es el reconocido como Karoshi, el cual representa un factor de riesgo que afecta directamente al sistema cardiovascular. Siendo Japón considerado como el principal país de representatividad en este tipo de patología.

Generalmente, Karoshi es una de las enfermedades que conforma un fenómeno social reconocido en Japón desde 1987, el cual puede anunciar su presencia con el exceso de estrés y la somnolencia diaria, estos son los mismos síntomas que presenta un empleado en su jornada laboral al encontrarse con constantes presiones.

B1.10 Karojisatsu

Este es un término que guarda gran vinculación con Karoshi; como bien se ha indicado con anterioridad, los trabajadores ya sea por la búsqueda voraz e insaciable de la reproducción y acumulación del capital elevan ellos mismos sus niveles de estrés, creando auto presiones; por lo que sin poder manejarlas empiezan actuar en ellos con tendencias anómicas, tal es así que este nivel de estrés laboral al que denominan como Karojisatsu que no es más que un nivel extremadamente alto de estrés genera en los trabajadores un comportamiento cognitivo con tendencia a caer en el suicidio.

Este es un esquema de comportamiento que reduce a las personas desestabilizando a individuos y a los colectivos, desestructura las referencias para debatir y actuar, vuelve a la sociedad y al mundo inhumanos estresantes y victimas de violentos ejercicios en distintas formas y presiones. En este sentido, lo relacional consiste en las condicionantes laborales estresantes, las cuales llevan a los trabajadores en ocasiones a cortar con su vida por no poder continuar con el ritmo de esta. Juárez Batista, refiere que a partir de la segunda mitad de la década de los ochenta la tendencia hacia esta predisposición en el campo laboral lo ha convertido en un importante problema social; puesto que, el estrés se encuentra presente prácticamente de manera inherente a las personas y estas al no poder manejar y enfrentar las presiones diseminan los círculos sociales por sentirse aprisionados lo cual los transportan a situaciones en las que sienten que ya no vale continuar con vida.

B2.1 Conceptos

En el ámbito disciplinar como en cualquier otro campo social los conceptos son indispensables, son aquellos aspectos a través de títulos que conciben o forman entendimiento; utilizados a través del ingenio de una opinión o juicio para darle crédito a alguien o algo.

Con la finalidad de darle mejor entendimiento al abordaje teórico, se ha hecho uso de diferentes conceptos, los cuales se encuentran interrelacionados para la comprensión del contenido de la presente investigación se encuentran algunos de ellos, tales como:

B2.02 Trabajo

Las ocupaciones en las que han tenido que incursionar las personas en uno u otro sentido se le ha llamado trabajo, este término tiene distintas connotaciones, en las que muchas veces depende de la disciplina que trate; pero su ejecución puede ser física, intelectual, con objetivos para alcanzar una meta, solucionar un problema o producir un bien o servicio. Por lo que puede mencionarse a Karl Marx como uno de los mayores exponentes para este término.

El trabajo enseña al hombre a vivir y compartir con otras personas, además de permitir desarrollar conciencia cooperativa y a pensar en equipo y dejar por un lado el individualismo, procesos que permiten conquistar propios espacios, respeto y la consideración por parte de otras personas. Esta adherencia permite ayudar al trabajador a su autoestima, satisfacción y realización personales.

Como el trabajo es el principal medio para el desarrollo de las personas; también puede constituir un conductor potente para producir estrés laboral en los trabajadores y en consecuencia a las personas que se interrelacionan con el trabajador estresado; por el desapego al servicio que proporciona el trabajador sino a la mala imagen que proyecta.

B2.03 Alarma

En el contexto de estrés, el estado de alarma es la respuesta inmediata que tiene la persona al enfrentarse a una situación complicada o nueva, esta amenaza o reto laboral real, es el trastorno en que el organismo se percata del agente nocivo (estresor), activa varios sistemas del cuerpo, movilizandolos recursos energéticos necesarios que harán frente a la situación que causa la alteración.

Las personas en estado de alarma prolongado y que no buscan o alcanzan bajar esos niveles de ansiedad son potencialmente propensas a desarrollar múltiples enfermedades a futuro como consecuencias de riesgo a la exposición del estrés.

B2.04 Resistencia

También puede identificarse como etapa de adaptación en la que el organismo hace frente al estresor; utilizando recursos energéticos disponibles incrementando la actividad de las personas para sobrellevar la emergencia presentada, a su vez, va involucrando la disminución de otras funciones que gradualmente y de manera sublime empiezan a hacerse notorias.

Ante temores furtivos, compromisos laborales o personales, o bien por jornada laboral, etc. el trabajador suele hacer uso de la resistencia, obligándose a adaptarse al nuevo rol; buscando la manera de manejar la situación independientemente que dicha dinámica pueda contribuir a su desgaste físico y mental.

B2.05 Agotamiento

Esta fase es caracterizada por respuestas negativas que se presenta en los individuos, la cual es notoriamente relacionado a través del desgaste producido en el trabajador, la característica de mayor relevancia es el desequilibrio funcional generado por el requerimiento forzoso y desgaste energético el cual provoca múltiples patologías de carácter físico, fisiológico, psicológico y conductual; esta etapa puede ser crítica a la cual debe ser seriamente considerada por la persona.

Entonces, la salud laboral conforma un prerrequisito; porque el agotamiento extenuado no solo repercute en el ámbito económico o social porque paralelamente la organización también puede verse afectada debido a las ausencias y bajo rendimiento.

B2.06 Afrontamiento

Debido a la vulnerabilidad al estrés en que se encuentran los trabajadores, los individuos no solo deben de crear hábitos cognitivos y conductuales que les permitan poder resistirse ante el estrés, de igual manera aprender a sobrellevarlo; focalizando sus temores, inseguridades o todos aquellos agentes estresores en cuyas circunstancias consideren afecten sus actividades, la búsqueda del apoyo emocional en amigos y familiares permite desahogarse y encontrar lo positivo del problema; esto lógicamente les permitirá liberarse de esas demandas que los alteran y poder así continuar de una manera adecuada.

B2.07 Tratamiento

Estudiosos del campo del estrés indican que no existe tratamiento general o específico para el estrés, puesto que cada individuo responde de manera diferente. Por ello, en la búsqueda de minimizar el estrés se encuentran múltiples técnicas, programas, tratamientos, ejercicios, etc. para construir una respuesta ante el estrés.

Además, se tiene al alcance la experiencia y conocimiento acumulado por ciencias que indican la aplicación en la búsqueda de la mejor alternativa como tratamiento para el estrés, no solo en vía individual sino también en grupo. Así mismo, los agentes estresantes y estresores que afectan las esferas de la vida laboral y personal a corto, mediano y largo plazo.

Una alternativa importante sería que la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, al no contar con guías establecidas o políticas de carácter permanente para la reducción de estrés laboral para sus trabajadores administrativos; tenga presente que le resultaría ventajoso, ya que es una de las unidades de mayor población en el campus central por los grupos estudiantiles que se encuentran inscritos en su unidad y el número de personal laborante que se encuentra a su cargo.

Otro de los factores a considerar en el estrés laboral, es que algunos puestos de trabajo no cuentan con la estabilidad laboral; pues, todo trabajador necesita el sentimiento de pertenencia y seguridad en su trabajo para desempeñar su rol de la mejor manera posible. Así mismo, los tiempos de ocio para recobrar energías y romper con la cotidianidad, para aumentar el rendimiento.

En el caso de aquellas oficinas en que los trabajadores se ven aislados de los demás por la naturaleza de su trabajo puede generar el individualismo y crear tendencias narcisistas, absolutistas, o competitividad de grupo, con lo cual se deshumanizan de sus valores y falta de trabajo en equipo o convivencia. Al contrario, al fomentar la convivencia de grupo se generará sentimiento de pertenencia colectivo, y solidaridad laboral para que el trabajador pueda afrontar de mejor manera dificultades y realizar sus actividades con mayor placer y equilibrio haciendo una diferencia sustancial.

Otro efecto nocivo del estrés, son las adicciones como el tabaco, alcohol, medicamentos u otro tipo de drogas con el fin de reducirlo.

El desconocimiento o falta de interés sobre las consecuencias que conlleva al deterioro físico y cuando este se encuentra en fase avanzada es muy poco lo que se puede hacer. En situaciones como esta es deber laboral de las instituciones crear mecanismos o estrategias básicas para afrontar el estrés laboral como parte de la salud integral del trabajador.

B2.08 Estrés⁹

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) puntualiza que el estrés corresponden a las reacciones que puede tener el individuo ante exigencias y presiones preparando al organismo para la acción positiva o negativamente de las demandas. Mientras que para Conde (209), lo define como una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser hostiles y que por lo general actúa de forma adaptativa.

B2.09 Estrés laboral

El estrés laboral es una enfermedad peligrosa que altera el estado psicológico, físico y emocional de la persona, porque genera reacciones y respuestas de tipo cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo. Para la OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral a diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales relaciones interpersonales y de cultura; el estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Siguiendo con los razonamientos de la Organización Internacional del Trabajo OIT, menciona que el estrés laboral se encuentra íntimamente relacionado en el ámbito laboral y considera que las organizaciones deben diseñar planes contingentes para reducirlo e implementar medidas como parte relacional en sus áreas laborales; puesto que este tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden a las capacidades de los trabajadores.

En este mismo sentido, la Organización del Trabajo y el Estrés (1999) hace referencia que existe la disposición de diversos materiales disciplinarios para el estudio, comprensión y manejo del estrés; dentro de sus observaciones es evidente la mención que este fenómeno suele aumentar en ambientes cerrados y de gran presión para el trabajador dentro de los puestos de trabajo mermando sus actividades.

(⁹ Varias ciencias o ramas de estas difieren en la connotación que tiene el termino estrés, corresponde a diferentes causas, desde las físicas, psíquicas, sociales y emocionales; pero, considerado como un suceso de reacción de tensión del cuerpo humano sufrido por alguna demanda).

Los trastornos mentales y del comportamiento figuran entre los factores de riesgo importantes, estigmatizando y discriminando a los trabajadores estresados tanto dentro como fuera de los entornos sociales en los que este se encuentre.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2015) ha considerado que dentro de los trastornos más comunes que padecen hombres y mujeres en el plano guatemalteco se encuentra, el comportamiento frecuentemente presentado por ansiedad, depresión, estrés y trastornos relacionados al consumo de alcohol; de acuerdo lo que indica el reporte es que de cada cuatro hombres una mujer u hombre surge con este tipo de eventos.

El estrés laboral es un estado en el cual genera en la persona que no pueda trabajar de forma productiva y fructífera, mermando cualquier propósito hasta con su comunidad; a pesar de que esta última conforma parte de la salud integral.

Conforme a esta y otras consideraciones anteriores, se puede llegar a concluir que el estrés laboral constituye un problema social y de gran impacto negativo en la competitividad e impacto económico, al unísono que su crecimiento puede provocar la merma de salud física y mental en el trabajador, reduciendo su efectividad.

B2.10 Conducta reactiva

En su texto Ritzer (1993) plantea que Max Weber hace referencia a la acción social y esquematiza brevemente el concepto de conducta reactiva. Para el estudio del estrés, es importante considerar la conducta reactiva la cual se genera a través del análisis del comportamiento automático de las personas en acciones no pensadas por situaciones emotivas; reacciones similares son la que los trabajadores estresados pueden suscitar en sus puestos de trabajo cuando se ven confrontados por algún evento que lo altere.

Este tipo de reacción es lo que el estrés laboral en niveles muy altos provoca en las personas en sus acciones, volviéndolas abruptas, necias, cortantes, o poco diligentes; volver un evento rutinario en una situación de conflicto; desencadenando que el usuario sus propios compañeros eviten contactarlo en futuro afectando la imagen del trabajador y el de la institución, además de un lógico conflicto.

Reflexionando sobre las conductas reactivas ejercidas por las presiones del estrés laboral en los trabajadores, se considera necesario que ese tipo de circunstancias deben ser acotadas de manera anticipada para mejorar el servicio y evitar acciones sociales de trabajadores o usuarios

que caigan en intencionalidad por acciones negativas como las que provoca el estrés laboral o sean repetitivas.

El rol que ejecutan los individuos en el trabajo es importante, por ello son elementos que deben ser asistidos para evitarles todo aquello que pueda provocar directa o indirectamente un cambio nocivo en su entorno laboral.

B2.11 Enajenación

Dicho concepto puede tener distintas connotaciones. Tomando de los aportes de Karl Marx (1873) refiere esta condición a una tendencia económica y social de la sociedad de clase; la cual corresponde a la sociedad capitalista en el desarrollo de la actividad del trabajo; su objetivo la obtención de ganancia, aunque esto implique la cosificación del trabajador. Así mismo Marx hace crítica a dicha noción; al ejemplificarse el caso de los trabajadores los cuales necesitan del trabajo para sobrevivir en sociedad deben someterse y soportar toda clase de injusticias sociales como humillaciones y hasta explotación, elementos principales que describen la enajenación. Este tipo de condiciones muchas veces son consideradas como formas de expolio para los trabajadores por parte de sus dominadores, porque su situación los hace sucumbir ante los jefes patronales convirtiendo los puestos de trabajo en un sistema altamente estresante.

Es así que a gran cantidad de trabajadores enajenados van acumulando resentimientos acrecentantes con el día a día, este tipo de emoción es uno de los elementos que denota el estrés, haciendo de su actividad laboral una condición que encasilla, de separación, alejamiento o el abandono y rompimiento de las relaciones de grupo; al punto de verse o sentirse como algo cosificado produciendo estados de conformismos, desgano y el aumento de crisis coléricas, y como consecuencia perder el sentido de eficacia, orgullo y compromiso en el trabajo.

B2.12 Alienación

Ritzer (1983), en el texto de Teoría Sociológica Clásica, hace referencia a la utilización del término de alienación como vocablo conceptual que presentó Karl Marx en su obra el Capital, en la cual sugiere que equivale a esa distorsión causada a la estructura social en el sistema capitalista sobre la naturaleza humana.

En este sentido, Marx ofrece básicamente una teoría de alineación arraigada en la estructura social, misma que rompe el sentido ideal; no solo por corresponder al sistema de dos

clases diferentes y que a su vez son antagónicas. Por lo que se puede considerar que en el trabajo los laborantes pueden manifestar ese sentido de alienación, llevando lógicamente a la ruptura en las interrelaciones naturales que se desarrollan en ese campo social,

En efecto la alienación, también puede elevar los niveles de estrés en los trabajadores conduciendo a un sesgo en la armonía y generando conflictos entre los mismos integrantes del sistema de trabajo; ¿Cómo? a través que el trabajador se sienta coaccionado y con libertades reducidas.

La Guía sobre el estrés relacionado en el trabajo de la Comisión Europea (1999), manifiesta la conveniencia para los trabajadores, es que las instituciones provean bienestar social, ambientes agradables a sus trabajadores con la finalidad de hacerles sentir afortunados de tener el trabajo y mantener niveles bajos de estrés laboral.

En el orden de las ideas anteriores, Jon Elster (1986) concibe que la alienación también pueda estar representada desde la posibilidad de falta de oportunidades o como ausencia de la autorrealización de las personas. Es decir, en el caso de los trabajadores su situación laboral no les permita proponerse objetivos alcanzables o puedan establecer medios para emprender actividades para transformar y mejorar su situación actual provocando emocionalmente un sentimiento de frustración.

La acumulación de sensación de fracaso de manera directa o indirecta hace en los trabajadores que se acentué mayormente el estrés laboral. Servirse de la estrategia de la valoración del trabajo del asalariado valida una mejor actitud y deseo de participación de éste, reforzando los puntos de flaqueza institucional; y validando el conocimiento empírico que ha generado el trabajador con su tiempo de servicio instaurando en su imaginario social la idea que es irremplazable.

B2.13 Solidaridad

Para Mauricio Fau (2010) que toma el aporte de Durkheim sobre la solidaridad, este sociólogo resaltaba la solidaridad como parte existencial entre los miembros de los grupos sociales. Es así como la solidaridad se convierte en adhesión a través de acciones bien intencionadas cuando las personas se interrelacionan unas con otras correspondientes a su entorno.

En este sentido, las ciencias sociológicas hacen hincapié que sin compromiso de solidaridad en los grupos sociales el futuro social sería desconsolador; ya que las comunidades necesitan de manera natural el cuidarse unos a otros para alcanzar la homogeneidad y el desarrollo globalizado.

Cuando el crecimiento de las sociedades las convierte cada vez más complejas puede ser que los sistemas entren en conflicto y provoquen problemáticas sociales constantes; en esta situación y para dar respuesta a dichas situaciones empieza a generarse una serie de estudios, los cuales bien pueden ser a nivel individual o colectivo con proyecciones de alcances a corto, mediano o largo plazo.

A todo esto, y entre las relaciones sociales se supone asumir y promover de manera explícita e implícita la manifestación de los grupos sociales a través de la solidaridad. Tal temática se relaciona con el contexto del estrés laboral porque para la fluidez de las actividades se necesita que todos realicen sus tareas o roles laborales; en un ambiente en el que no prevalezca la discriminación, o se encuentren muy marcadas las líneas o divisiones jerárquicas.

Lo anterior obedece, en que la solidaridad permite fortalecer y adherirse a los sistemas tanto sociales como laborales y al generarse colaboración de todos, el apoyo o la ayuda hacen menos pesada la carga de tareas, y genera un adecuado entorno laboral. En caso contrario, el estrés laboral suscita la individualización del trabajo de las personas, provocando graves sesgos, rencores, apatía y vulnerabilidad en las tareas para los trabajadores sin importar que los conglomerados sean grupos reducidos o amplios.

En cuanto a presiones, demandas o exigencias que genera el estrés en los puestos de trabajo, el argumento de Leonard Pearlin (1989), se relaciona radicalmente en los individuos a través de los roles que estos representan socialmente y sobre todo en el desenvolvimiento a través de la capacidad que estos tengan para hacer frente a las problemáticas que surgen y la manera de resolverlas.

Uno de los pilares fundamentales en la vida social de los individuos es la familia y la escuela, conforman las primeras instituciones, diseñadas para desarrollar en las personas habilidades y competencias necesarias para afrontar las exigencias de la vida en sociedad a través de la potencialización de la solidaridad; lo que permitirá sobrellevar las cargas estresantes de la vida rutinaria y reducir los estresores sociales causados por situaciones negativas.

Autores como Jonson y Kristensen los cuales son citados por Robert Karasek (2001) agregan la hipótesis que los puestos de trabajo con escaso apoyo social son focos susceptibles de riesgos al estrés debido a la falta de afrontamiento a problemáticas, o la poca interacción a su entorno laboral.

B2.14 Conciencia Colectiva

Continuando con Mauricio Fau (2010) retoma la noción de Durkheim sobre la conciencia colectiva, como el proceso operante entre los miembros de los grupos sociales involucra creencias y actitudes morales entre sí, una de sus funciones es actuar como fuerza unificadora socialmente; permitiendo que los hombres puedan convivir en ambientes de armonía agradable y de gran beneficio entre ellos. Lo mismo que ocurre entre los trabajadores además que la conciencia colectiva tiene efecto protector, como motor que impulsa a los trabajadores a seguir adelante haciendo más fácil las tareas de la cotidianidad lo que es de gran utilidad y beneficio a nivel institucional.

Es importante y de gran beneficio el contemplar dentro de las planificaciones institucionales la integración y el fomento de sentimientos de cohesión entre los trabajadores, las cuales deben estar explícitas a través de normas que actúen como valores morales en la creación de una conciencia colectiva ya sea por periodos cortos, de mediano o largo plazo. Y no recaer en el trabajo individualizado ya que este no promueve valores ni genera una conciencia colectiva.

No obstante, la conciencia colectiva mantiene un rol dual en las sociedades; por un lado, el de adherencia al grupo a través de su apoyo solidario y por el otro uno normativo o acusador; por ejemplo, cuando los trabajadores infringen una norma escrita o asentada verbalmente; una de las reacciones más inmediata de los demás del grupo de trabajadores sería señalar al infractor de manera despectiva. La consecuencia más probable es que este se resienta y sobrelleve una sensación de vergüenza por su actuar, esto lleva a considerar que el efecto normativo del grupo tiene potencial disciplinario en las personas posiblemente más que el de alguna norma o estatuto.

Paralelamente se encuentra la opinión de Arturo Barraza (2007) quien mantiene que la conciencia de las personas se representa de acuerdo con el grado de responsabilidad de los individuos con el afán de mantener la valoración a los sistemas ya conformados socialmente; en consecuencia, la conciencia colectiva puede caracterizarse en diferentes niveles de concientización y responder de manera distinta ante alguna problemática “x”. Es entonces, que la

solidaridad, la conciencia, la coacción social son modelos de gran peso y repercusión en el imaginario social de los grupos, debido a la carga condenatoria a modo de castigo imaginario (displicencia) que influyen de unas personas sobre otras.

B2.15 Anomía¹⁰

Dentro de un grupo social todos los individuos se encuentran regidos por normas, las cuales deben obedecer de manera voluntaria o de manera coercitiva, ya que dichas reglas socialmente se encuentran establecidas para el control y la debida conducción. Existe algo llamado anomía, lo cual es el efecto contrario a dichos estándares marcados por las mismas estructuras sociales y la cual en ocasiones provoca en los individuos manifestaciones de inestabilidad o infelicidad debido a dicha formalidad.

Es así que la anomía en las personas puede producir no tener sentido de pertenencia al grupo, que se sientan fuera de contexto o encaminen sus acciones a realizar lo contrario a cánones preestablecidos en su institución, esta condición, aunque se encuentra presente en varios ámbitos, es muy frecuente que se observe en los entornos de trabajo donde las presiones son de alta carga; ya sea por injerencia de reglas excesivas del plano laboral lo que hace que los trabajadores se sientan en un estado de depresión laboral.

George Ritzer (1983) indica que la anomía provoca el aislamiento social de las personas por la ausencia de normas que gobiernan las relaciones entre las diversas funciones sociales. Ejemplo, en el trabajador el no sentirse adherido en el plano laboral, ante ello la vía inmediata es la huida a las situaciones que lo aquejan, lo que lógicamente incide en resultados de bajo rendimiento en poco o nulo compromiso en los puestos de trabajo, como influencia nociva para los nuevos integrantes de su equipo laboral; convirtiéndose en resultado disfuncional y de frustración en los trabajadores.

En este sentido, y como lo indica Mauricio Fau (2010) cuando los individuos no se integran, no cooperan y no se adaptan a las normas sociales emerge la anomía, provocada también por las nuevas formas de división del trabajo. No obstante, como todo se encuentra interconectado esta disociación social lleva a la ausencia de comunicación de los trabajadores.

(¹⁰ Término utilizado sociológicamente, para caracterizar una conducta desviada de desorganización social o aislamiento la cual es utilizada principalmente por el individuo como consecuencia de la falta o la incongruencia de las normas sociales a través de una visión errónea).

Aunque no lo parezca, la indiferencia y poco dialogo en los puestos de trabajo, estimula los ambientes de anarquía laboral; la cual se produce porque se derrumban los mecanismos sociales normativos de intermediación entre las partes (autoridades y los trabajadores). Esta desvinculación puede ser resultado de la división moderna del trabajo en la actualidad; pues es consistente en relegar a las personas a tareas netamente específicas, por lo que las aísla y manifiesta una clara desvinculación de unidad humana, problematizando la convivencia social de las personas en el trabajo.

Así mismo existen consideraciones que el fenómeno de anomia se encuentra presente en todas las sociedades, en grados muy distintos. Permite evidenciar que los diferentes niveles de anomía pueden carcomer cada vez más a las sociedades, por lo que es necesario hacer eco para tomar medidas al caso y atender los estados anómicos que pueden padecer los trabajadores en los distintos puestos dentro de las instituciones.

Es por ello por lo que la Sociología, al considerar teorías como las anteriores de manera axiomática fomenta la salud social de las problemáticas vigentes que aquejan a los conglomerados sociales, haciendo uso de los medios de manera asertiva para interrelacionar mejoras, transformaciones y reestructuras en las debilidades que tengan las sociedades a beneficio del conglomerado social, para generar una cultura laboral con identificación, solidaridad y adherencia entre ellos.

B2.16 Escala de reajuste social

La serie propuesta por Thomas Holmes y Rahe (1967), conocida como escala de reajuste social (SRRS), es una de las herramientas más empleadas para medir estrés vital en personas adultas, cuantifica mediante juicios sobre la dimensión del reajuste necesario ante cada evento severo que ha experimentado una persona, abarca 43 interrogantes de acontecimientos los cuales son asociados a diferentes grados de alteración del estrés en las personas, por consiguiente, los resultados pueden determinar y contribuir al reajuste social.

B2.17 Disciplinas con estudios sobre el estrés

Debido al acrecentamiento de fenómenos sociales, muchos investigadores correspondientes a distintas áreas de las ciencias sociales han hecho aportaciones de carácter importante, lo que les ha permitido referenciar de manera adecuada y científica sus avances con

capacidad predictiva para minimizar los efectos negativos que tiene el estrés laboral en la vida diaria y generar bienestar social.

Dentro de los aportes que relacionan al estrés laboral, se pueden mencionar la intervención de las siguientes especialidades científicas:

B2.18 Relación de la sociología del trabajo y la psicología

De la Sociología del trabajo y la Psicología son campos en los que se magnifican y entienden muy bien los daños que provoca el estrés laboral a los trabajadores, la Psicología desde su punto de vista considera que las personas actúan emocionalmente y que ello permite que sus acciones se encuentren sujetas a los estados anímicos que los aquejan ante la presencia del estrés lo que da lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a trastornos de adaptación social en los que se desenvuelven las personas.

De forma similar, la neurociencia¹¹ es una de las ramas que conforma el amplio conocimiento de la conducta a través de la psicología, esta disciplina se encarga de estudiar la estructura, organización función del sistema nervioso y como el estrés genera reacciones en el cuerpo, esta puedes identificar, bloquear y transformar dichas situaciones para mejorar las inconsistencias que genera el estrés laboral en las personas. La alta presión ejercida por los diferentes estresores en los individuos ha conformado una de las metas utilizadas por la neurociencia para manejar los altos niveles de emociones y aprender a enfrentar esos momentos de crisis que se presentan en el diario vivir de los trabajadores.

En este sentido, para que las situaciones negativas como por ejemplo los enojos, frustraciones, miedo, ansiedad, etc., no afecten la personalidad de los trabajadores ni su desarrollo laboral dentro de la institución, los individuos deben reconocerlas, enfrentarlas y aprender a canalizar racionalmente usándolas a su propio favor en un sentido dominante.

Al mismo tiempo, esta ciencia asimila que los factores psicosociales y organizativos del estrés laboral pueden ir más allá de las condiciones emocionales y desencadenar en lo físico;

(¹¹ Relativamente reciente, la cual corresponde al conjunto de disciplinas científicas que estudian de manera integrada y complementaria la complejidad del sistema nervioso desde distintos puntos de vista en aspectos; como estructura, función, desarrollo ontogenético y filogenético, bioquímica, farmacología y patología con bases biológicas de la cognición y la conducta. Su connotación reside mayormente en estas dos últimas, pasando por el nivel celular (neuronas individuales) con el fin de acercarse a la comprensión de los mecanismos que regulan el control de las reacciones nerviosas y del comportamiento del cerebro).

afectando el estado neural lo que provoca los cambios conductuales en las personas como lo que podría ser insomnio, falta de concentración, agresividad, estados que pueden pasar desapercibidos y los cuales pueden repercutir en desadaptaciones en la convivencia social.

B2.19 La Sociología del Trabajo y el estrés

Dentro de la diversidad de disciplinas de la sociología se puede contar con la sociología del trabajo, la cual consiste en conocer las condiciones del ambiente laboral que producen reacciones de estrés, determinar el rol de los conflictos y las ambigüedades que subyacen dentro del propio trabajo.

Como lo hace notar Pablo Guerra (2009) “Sociología del Trabajo”, se ha pasado por alto el funcionamiento interno del proceso mismo del estrés; porque se ha centrado en la organización laboral de la industria, y en menor grado en las variables de personalidad que puede aquejar al trabajador. La existencia de conflictos interpersonales y los procesos de manejo que surgen de tales encuentros influyen sobre los niveles de estrés en cada momento de la vida de los trabajadores.

Es necesario hacer la diferencia entre los malestares transitorios o circunstanciales a aquellos que no lo son; por tanto, este estudio focaliza la magnitud y alcance del fenómeno social del estrés de forma perenne, por ello la preocupación de analizar y plantear que la propagación de este mal silencioso ha tenido un devenir histórico que ha incidido en la salud y en las relaciones sociales de los empleados y en algunos casos ha llevado al deceso de muchos empleados.

B2.20 Técnicas para el estrés

Dentro de los objetivos principales según el abordaje teórico, que se desarrollan en las técnicas utilizadas para la reducción del estrés se encuentran:

- a) Encontrar y mantener un tiempo fuera de las presiones laborales con el fin de minimizar las tensiones acumuladas en los puestos de trabajo.
- b) Reducir o templar las emociones estresantes de los trabajadores para que estas no puedan ser tan obvias o ser captadas por usuarios.
- c) Mantener una postura adecuada de forma relajante, utilizar el tono de voz adecuado ante cualquier persona.

- d) No tomar las cosas personales y ser discreto.
- e) Aprender a controlar las emociones de estrés en el trabajo a través de diálogos mentales y no en voz alta.

B3.1 El proceso de construcción del tema

Como parte del abordaje metodológico, se expresa que la sociedad guatemalteca vive actualmente momentos decisivos, los cuales se encuentran inmersos dentro de un polémico panorama social, político, económico, tecnológico, cultural y educativo, donde la práctica y visión tienen una correlación de fuerzas con la globalización de los mercados, la banalización de las instituciones públicas y privadas que de manera indirecta cosifican a los empleados; esto influye en la necesidad de hacer un estudio sociológico para conocer y explicar acerca del nuevo fenómeno denominado estrés laboral y su impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa, tomando el muestreo para el efecto la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la cual permite dimensionar las repercusiones que tiene el estrés en personas vinculadas al mundo laboral.

El desempeño ocupacional de los trabajadores de cada área es diferente, por ende, sus relaciones y procesos se sujetan a diversos perfiles como lo son: el bienestar, conocimientos, habilidades, expectativas, estilo de vida, productividad o rendimiento; sino también a la vulnerabilidad que ejerce el estrés que puede darse en el entorno del trabajador, el cual puede enriquecer o empobrecer el desempeño laboral.

El estrés laboral, implica una afección y dificultad en el desarrollo del trabajador en la actividad laboral, al igual que a los usuarios que deben interactuar con el trabajador; por último, este tipo de situación daña también a la institución, no solo porque pueden producirse decesos, ausentismo, baja productividad por parte del trabajador; sino porque esto perjudica el buen servicio e imagen de la institución a nivel general.

Por tanto, una de las vertientes de esta investigación sociológica, prima en la objetividad de abordar con responsabilidad las alternativas que existen para señalar que las funciones, reacciones y relaciones en los lugares de trabajo son aspectos importantes para el sostenimiento de una adecuada actitud en las actividades diarias del campo laboral de los servicios de la Universidad de San Carlos de Guatemala u en específico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y

Sociales, y evitar una pandemia ocasionada por el incremento del estrés del trabajo y los costos sociales que puedan acaecer.

De igual manera el de proporcionar las consideraciones teóricas de este problema coyuntural, que tiene la fundamentación científica de la sociología del trabajo y otras ciencias sociales permite comparar entre el buen y mal funcionamiento del rendimiento laboral con trabajadores estresados.

CAPITULO II

ANTECEDENTES

Se puede mencionar que en la actualidad es de fácil acceso encontrar varios estudios que tratan el fenómeno del estrés laboral e indagaciones a profundidad sobre las manifestaciones que lo provocan, causas, efectos, los ámbitos en los que se desarrolla entre muchos más elementos y como se ha convertido en objeto de estudio de distintas ciencias para darle alternativas a los trabajadores y poder adecuarse, convivir en ambientes agradables y mejorar su entorno social.

Lazarus & Folkman (1984/1986), explican que las formas de afrontamiento dirigidas a la emoción tienen más probabilidades de aparecer cuando el individuo evalúa la situación y determina que no puede hacer nada para modificar las condiciones dañinas, amenazantes o desafiantes. Hans Selye (1935), describió tres etapas de adaptación al estrés alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor, fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor y fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo y como debe existir una concordancia armónica entre el cuerpo y la mente, Neidhard (1989), señala que las demandas pueden provocar respuestas idénticas y estereotipadas en los grupos sociales. Los señalamientos propuestos en la teoría de Melgosa (1997) para alcanzar y resolver los problemas difíciles y la capacidad del ser humano para enfrentar las contrariedades.

Autores como Oblitas (2004) refieren que se debe tener especial cuidado con las frustraciones y las gratificaciones. En este capítulo se incluye el sistema social de valor que debe de prevalecer en la condición humana para formar un sentido de trabajo integrador. Respecto de Spielberg C. y Vagg (1995) enfatizan que los cambios sustanciales repercuten en la sociedad y en el mundo de las relaciones laborales; incluso, transformando los sistemas de producción. Así mismo los postulados de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud quienes muestran como la productividad de los trabajadores presentan consecuencias negativas, provocando trastornos psicosomáticos, pero sobre todo sociales.

Gil Monte, (2003) presenta modelos explicativos generales sobre el estrés, las cargas y las perdidas emocionales ante compañeros o de los propios usuarios generando sensaciones de impotencia a cambios tecnológicos, etc.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el estrés laboral se ha visto en aumento; por lo que surgen nuevas propuestas como la de los enfoques de síndrome Burnout (conocido como el síndrome del quemado) otro podría ser el síndrome de Karoshi, o Karojisatsu, términos

asignados para el exceso-trabajo-muerte los cuales por sus manifestaciones son un tipo de estrés más agresivo y de consecuencias extremas.

1.1 Antecedente histórico del concepto

El uso del término estrés desde el siglo XIV fue utilizado para referirse a experiencias, a estímulos como respuesta o consecuencia en las que principalmente figuran las adversidades, dificultades, sufrimiento, aflicción, etc. En la actualidad el uso del estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste o las consecuencias de este. Por todo lo anterior, el estrés laboral es una respuesta física y emocional a las demandas laborales abrumadoras como respuesta al cuerpo por agotamiento y preocupaciones relacionadas con los factores relacionados con el trabajo que superan la capacidad del individuo de manera negativa para afrontarlo.

La palabra stress ha sido utilizada en varios contextos; pero fue empleada por primera vez en un contexto científico por Walter Cannon (1935) quien adoptó el término stress en su investigación. Fue un descubrimiento accidental que demostró que la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina tenía repercusiones críticas en las personas expuestas en constante situaciones desagradables. Durante veinte años su concepto de reacción de lucha o huida da como resultado que es la respuesta básica que tiene el organismo a toda situación percibida como peligrosa, y en la que desempeña un cometido esencial de la liberación.

Es así como se inicia a utilizar el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones amenazantes. Por tanto, Cannon consideró que los efectos no son los dañinos sino las reacciones que tenga un individuo, debido que estos experimentan sobre sí mismos y también sobre las personas con las que interactúan.

En referencia al empleo el término estrés no tiene su antecedente con Cannon, sino que, a través de la medicina moderna con las investigaciones y descubrimientos realizados aproximadamente, en la década de 1930 en la Universidad de McGill en Montreal, Canadá; por Hans Selye, quién encontró conexiones similares entre diferentes grupos de pacientes; convirtiéndose en un problema generalizado a pesar que se encontraban diferenciados por realizar distintos roles sociales y pertenecer a distintas clases sociales.

Bajo las observaciones que realizara Selye desarrolló respuestas que identificaban en su mayoría este tipo de sintomatología que padecían muchas personas; a estas manifestaciones les denominó Síndrome de estrés o bien como le denominara en un principio con el nombre de Síndrome General de Adaptación (S. G. A.) con características que correspondían como resultado de respuesta del organismo ante una situación de la pérdida de control o de situaciones ambientales, las cuales eran perjudiciales para las personas que las padecían.

Estrés en Psicología y Fisiología, se emplea con el sentido de sobrecarga impuesta en el individuo creado por un estado de tensión originado por múltiples causas (preocupaciones, responsabilidades en todos los ámbitos en que se desarrolla la persona, agotamiento, roles sociales, etc.)

1.2 Contexto histórico del trabajo y el estrés

Desde la aparición de la especie humana, las diversas condiciones y contradicciones del trabajo son tan antiguas como el mismo origen del hombre, sin embargo se ha constituido como parte de la vida diaria de las personas; sobre ello es necesario explicar que el estrés también es un acontecimiento socio histórico que ha permanecido en el transcurso del devenir durante el incremento de diversas problemáticas que se encuentran a través del trabajo durante los primeros siglos de vida de la humanidad.

Por ello, Juárez Batista refiere que desde que apareciera el trabajo en la vida del hombre también aparece el estrés, pero de una forma distinta a la actual; era más de reacción inespecífica y generalizada con respuesta de lucha o huida, porque no es de extrañar que cada época, aunque de diferente manera las presiones o sobresaltos pudieron existir, lo cual llevaba al hombre a padecer de estrés al ejecutar sus diarias tareas.

Durante el avance tecnológico y la utilización de instrumentos que fueron utilizados no solo para la subsistencia sino también para desempeñar actividades de trabajo para sí mismo o para los demás, las presiones por crear un adecuado servicio y en tiempo determinado cambian.

En la génesis del trabajo, el hombre ha tenido que trabajar para adaptarse y subsistir, el trabajo se fue transformando según los procesos productivos, de la misma manera ha ido adquiriendo mayor relevancia dentro de las nuevas generaciones y con ello ha ido recalando progresivamente ciertos efectos que provoca esta tensión a la cual se le puede denominar estrés laboral.

Una nueva perspectiva del papel del trabajo y del estrés fue a través de la revolución francesa y la revolución industrial; las cuales implicaban redefinir la ejecución de tareas que requerían un esfuerzo físico o mental, siendo el fin la producción de bienes y servicios que cubrieran las necesidades mutuas y a su vez la de los demás.

Tal como lo señalara Auguste Comte, la división del trabajo conlleva la evolución social simultáneamente a una nueva generación de sistemas a la construcción social y distintas adaptaciones para el hombre trabajador.

Dicha evolución conformaba las precondiciones del sobre trabajo, priorizar las relaciones sociales del empleo o mundo del trabajo, justificar la desigualdad y el sobreesfuerzo para readaptarse a modelos de ajuste social del trabajo, a la demanda del control y a la valoración cognitiva a ser socialmente compulsivos, ansiosos y depresivos.

1.3 Los primeros habitantes en América y su relación con el trabajo:

Al realizar una reconstrucción histórica del fenómeno social del estrés laboral y su relación con el rendimiento en el trabajo específicamente para el caso guatemalteco antes y posterior a su conquista, es importante partir de la descripción de su origen lo cual es una pieza fundamental para describir también las fases y procesos de desarrollo que ha tenido hasta la actualidad; ya que al igual que las otras sociedades ha mantenido presiones por los sistemas sociales utilizados lo cual no la hace muy distinta a las demás.

1.4 Época Colonial:

La época colonial tuvo un equivalente de tres siglos, es decir trescientos años de dominación colonial, época en la que predominó diversos abusos cometidos por los españoles, la práctica de la esclavitud, pero en la que legalmente se establecía como vasallaje.

La imposición cultural ideológica y religiosa; en la cual la ambición desmedida y la crueldad en el trato a los indios se encuentra dentro de la historiografía guatemalteca; denotan aspectos deshumanizantes que se traslucen en la explotación del trabajo a los indios, para ello cabe mencionar que la religión fue el medio utilizado para “servir a Dios y a Su Majestad y a toda la cristiandad”, las encomiendas y repartimientos aseguraron los beneficios personales de los conquistadores y sus descendientes haciendo denotar un trabajo forzado que en lugar de reivindicar era aplacador y subyugador.

El trabajo forzoso propiamente dicho, utilizo en un primer momento la imposición del cobro del tributo el cual podía ser en trabajo o en especie que consistía en diversos servicios prestados por los indios. No obstante también existió una extensa gama de servicios domésticos, artesanales y agrícolas, siendo los primeros desempeñados por mujeres e inclusive niños aunque no se puede exceptuar el trabajo solo para los hombres, por ejemplo entre las ocupaciones más comunes se encuentran: sirvientas, molenderas, niñeras, chichiguas, cocineras, tejedoras, carpinteros, alfareros, aserradores, ladrilleros, tejedores, caleros, herreros, pescadores, mandaderos, guardianes, porquerizos, cargadores, agricultores, tejedores, mineros etc. Tal fue así que el trabajo agrícola demandaba mucha mano de obra.

Lo anterior, implica que la carga física de los indios en las diferentes actividades que realizaban requería de un gran exceso de carga física para desempeñar su trabajo a lo largo de su jornada de trabajo, con lo que se infiere un mayor consumo de energía y mayor esfuerzo al que eran sometidos.

Los efectos nocivos que la actividad laboral implicaba estragos en la salud, lo cual absorbió a muchos indígenas, la carga de trabajo no era celebrada libremente ni consignaba la voluntad de por lo menos una de las partes, la prestación forzosa de servicios derivaba alguna fuerza coercitiva de forma sutil establecida dentro de los instrumentos jurídicos.

El expolio en el trabajo y la inducción posiblemente presente de estrés laboral son elementos importantes de reiterar en la sociedad colonial y en la época republicana que cobro gran relevancia, lo cual tiene un trasfondo socioeconómico que desbordan con el transcurso del tiempo, los problemas al crecer la población y la industria masiva, así como la competencia incidieron en la negativamente por los requerimientos físicos a los que se vieron expuestos los trabajadores debido al consumo de energía.

Los procesos de evolución de la sociedad pueden vincularse también a formas de conducta en la organización, creencias, ritos, costumbres e indumentarias, normas que se encuentran en la vida de la sociedad guatemalteca.

1.5 Período Contemporáneo

Con la llegada de la Independencia de Guatemala en 1821 las ideas de la Ilustración, la Revolución Francesa, el Liberalismo inglés y la Independencia de los Estados Unidos influyeron en dicho proceso emancipador.

El poder económico una vez más se centraba en una elite de funcionarios hacendados que disfrutaban del poder político y social, mientras los criollos aspiraban a tener el control de las decisiones para resolver situaciones económicas y políticas para liberarse y encontrar condiciones más igualitarias, no obstante, la condición del indio no resulto muy renovadora.

Las medidas para reformar a la sociedad y ayudar a los indígenas a superar los problemas sociales y a mejorar la economía era un ideal más de superación moral o de nuevas enseñanzas, el afán inquisitivo se puede encontrar en el numeral séptimo del Acta de Independencia en la que en su parte conducente señala: “ Que entre tanto, no haciéndose novedad en las autoridades establecidas, sigan éstas ejerciendo sus atribuciones respectivas con arreglo a la Constitución, decretos y leyes, hasta que el congreso indicado determine lo que sea más justo y benéfico”. Con lo cual los procedimientos y tácticas utilizadas no los puso en peligro; es decir el cambio de poder no significaba la transformación social y la explotación continuó.

En este sentido, al no haber cambio en las estructuras imperantes, los indígenas y otros grupos laborantes seguían sosteniendo con su trabajo su misma posición subordinada ante los gobernantes.

El inconmensurable símbolo de estrés continuamente expresado en los entornos laborales y extra laborales al trasladarse en un tiempo y espacio determinado, el mover, levantar o transportar objetos son demandas dentro de un trabajo dinámico que tiene el trabajador dentro de la jornada de trabajo y mayor aun cuando la actividad laboral aumentar el rendimiento y competitividad.

María Villar (1981) propone que: “Cuánto más intensa sea la actividad, más elevada frecuencia cardiaca del ejercicio y, también más largo será el periodo de recuperación”.

Es así como los costes son complicados para un trabajador estresado, los parámetros dependen de la dinámica en la carga de trabajo.

1.6 La Reforma Liberal de 1871 y el Período de las Dictaduras Cafetaleras (1871-1944)

Desde antes del siglo XIX el poder económico y político se encontraba en manos de la Iglesia Católica, quien ejerció total dominio en la educación, costumbres, ideología, ritos, etc., tras la Independencia de Guatemala, la existencia de dos grupos políticos de clase dominante denominados: conservadores y liberales; quienes pugnaban cada uno por su cuenta con sus propios matices o intereses socio políticos y económicos.

El grupo de los conservadores, eran los aliados de la Iglesia; representantes de la oligarquía tradicional, sin ambiciones de modernización y descendientes desde la conquista y por tanto quienes estaban acostumbrados a ostentar el poder político y económico. La iglesia y las instituciones eclesiásticas; eran los grandes terratenientes, poseían grandes cantidades de bienes, de tierras y eran los mayores prestamistas.

Los liberales, grupo político conformado por algunos criollos ilustres y modernistas; propugnaban la construcción de una nueva nación y de la re conformación del Estado. Los liberales, se encontraban influenciados por las ideas del liberalismo, surgidas con la Revolución Francesa en Europa.

La doctrina política del liberalismo se había conformado de los aportes del enciclopedismo y la ilustración, de la búsqueda de nuevos mercados libres, de las libertades civiles. La ilustración, cuestionaba las viejas tradiciones de las sociedades y de los gobiernos, incluso sus movimientos revolucionarios llegaron a los estadounidenses, el fin era romper con el orden tradicional; para ello requerían que el Estado se transformara. Obviamente, el Estado guatemalteco también se vio influenciado por la ideología liberal, estimulando algunas modificaciones dentro del sistema económico y político.

Algunos de los cambios e instauraciones políticas y legales propuestas eran:

- a) Establecer una Constitución y otros Códigos
- b) Elecciones libres y justas
- c) Estado de bienestar
- d) Principios Democráticos para una sociedad pluralista
- e) El laicismo educativo gratuito y obligatorio (con énfasis en las ciencias empíricas y de carácter práctico).
- f) Establecimiento de bancos para financiar las operaciones mercantiles.
- g) Introducción de nuevos cultivos para impulsar la actividad económica por medio de la producción y comercialización de nuevos productos.
- h) Implementar la red ferroviaria.
- i) Liberar las instituciones existentes.
- j) Debilitar y expropiar a los grandes latifundistas cafetaleros como la Iglesia y a las órdenes religiosas.
- k) Reforma agraria a través de una expropiación de las tierras comunales indígenas.

l) Legislación laboral que obligaba al indio a trabajar forzosamente en las nuevas unidades productivas cafetaleras denominadas fincas.

m) Impulso de la propiedad privada, etc.

Dichos cambios eran parte de las ideas progresistas que conformaban el programa liberal. La Reforma Agraria y la legislación laboral, fueron la combinación que permitía la sujeción de los campesinos indígenas para que fueran a trabajar en las fincas, siendo retenidos por el sistema de peonaje por deuda o habilitaciones, transformándose en trabajadores mozos colonos en las rancherías de las fincas, otros campesinos minifundistas fueron acorralados en sus pueblos o en tierras baldías, trabajando temporalmente en las fincas mediante las habilitaciones, los trabajadores temporales no fueron totalmente expropiados de sus tierras por ello fueron convirtiéndose en trabajadores asalariados libres y conformando el semi proletariado rural.

También existieron tres tipos de jornaleros: a) colonos, b) jornaleros habilitados para trabajar por tarea, por día o por mes (debían residir y trabajar en la finca) c) jornaleros no habilitados.

El trabajo forzado se prolongó hasta 1944 por medio de diversas formas para mantener a los indios adscritos a la tierra y en función de los intereses finqueros, debido que el Estado también era un Estado Cafetalero.

El reglamento de jornaleros creado en 1877 y la Ley de trabajadores en 1894; legalizaron las relaciones sociales de producción, basadas en el peonaje por endeudamiento, siendo el fin retener de por vida a los trabajadores y dándoles a algunos una pequeña parcela para que se mantuvieran dentro de la finca, cabe mencionar, otro instrumento utilizado como lo fue la Ley de la Vagancia, la cual penaba a aquellos hombres que encontraban en las calles o en estado de ebriedad denominándolos vagos lo cual era un mecanismo para que realizaran diversos trabajos forzados en obras públicas y caminos sin ninguna remuneración salarial.

El trabajo del campesino en las plantaciones de café y azúcar se resume en la destrucción de las tierras comunales, pobreza, servidumbre, miseria, explotación, ausencia de derechos, analfabetismo, mala alimentación, enfermedad y mortandad; el progreso significaba retroceso para la población trabajadora la cual estaba obviamente expuesta a situaciones estresantes, las posibilidades eran perfectas para el aumento del estrés y sus consecuencias.

El nuevo régimen era no solo la explotación de la fuerza de trabajo, sino el requerimiento necesario para que se desarrollara el estrés.

Las demandas y exigencias a la mano de obra eran generalizadas, paralelamente aumentaban de forma exponencial el aumento del estrés laboral, es un hecho que la política de los liberales fue de ver a una raza inferior a los indígenas, creándoles condiciones de trabajo extenuantes y a su vez estresantes.

El estrés padecido por los indígenas seguramente los perjudico, ya que no hay evidencia que lo demuestre fehacientemente, se deduce que la exposición física por el sistema productivo impuesto por los cafetaleros fue agotador y represivo; asimismo, se vio menguada la salud psicológica y eficacia de los trabajadores, el papel de los patronos era el que la finca funcionara y no incluía el velar por sus trabajadores, menos aún notar los riesgos asociados a diversas enfermedades que afectaran al resto de la sociedad.

El exceso en las exigencias o presiones por las mismas habilitaciones eran situaciones difíciles de controlar, las condiciones laborales seguramente eran insatisfactorias, no había probabilidad de que no sufrieran estrés laboral.

Las dictaduras cafetaleras y el Estado mismo no eran garantes de cumplir con los derechos ciudadanos, los peligros relacionados por las actividades en el trabajo más que monótonas indudablemente eran extenuantes, desagradables, desmesuradamente estrictos e inflexibles.

El hecho de que los finqueros no crearan las condiciones de seguridad laboral, que no valoraran el trabajo del indígena, que lo degradaran minimizando su condición y que no lo remuneraran a conciencia era injusto, no obstante, las leyes establecidas indefectiblemente permitían las excesivas exigencias que se contraponían con la vida familiar y laboral adecuada.

1.7 REVOLUCIÓN DE 1944

Para conocer las condiciones socio históricas del trabajo y sus repercusiones en la sociedad guatemalteca es importante analizar los antecedentes de la Revolución de 1944. Según Mario Monteforte Toledo, la Revolución “es el proceso integral y completo que culmina con el desplazamiento de una clase numéricamente mayor, de poder público y de posesión de los medios de producción básica y con la transformación de los métodos de producción en grado superior técnica y de beneficio colectivo”.

El movimiento conocido como Revolución de 1944, pretendía romper con el régimen dictatorial de Jorge Ubico, el cual representaba los intereses de la burguesía agropecuaria y

anulaba el desarrollo de la democracia liberal, oportunamente para que todos los poderes se concentraban en manos de este dictador.

El gobierno se apoyaba de la milicia y de la policía; para mantener a la sociedad militarizada, dicho grupo tenía una concepción tradicional de un gobierno de represión y de fusilamientos; en el cual se obligaba a los campesinos a trabajar gratuitamente una semana para trabajar en obras públicas, para mantener las fincas cafetaleras.

El sistema no correspondía a los intereses de desarrollo capitalista mundial, menos aún las nuevas circunstancias socio económicas, políticas y laborales.

La pequeña burguesía, estudiantes, profesionales democráticos, artesanos etc. se encontraban a favor del movimiento revolucionario que triunfo el 20 de octubre 1944 el cual pretendía crear las condiciones adecuadas para la reproducción del sistema capitalista en Guatemala.

El 11 de marzo de 1945 se emitió la ley de titulación supletoria a los poseedores de tierras, carente de registro que solicitaran su titulación ante un juez de primera instancia, la intención era que la posesión pública fuera cedida en forma legítima, en paz y de buena fe.

Lo citado en el anterior apartado, significaba asegurar los derechos de muchas personas del campo que carecían de títulos registrados, los terratenientes por su lado vieron la forma de despojar de la tierra a los campesinos que había titulado las tierras para someterlos a trabajos forzados en las fincas.

Con el recién instaurado gobierno revolucionario, la década revolucionaria con Juan José Arévalo Bermejo y Jacobo Árbenz Guzmán, se gestaron algunos cambios como la segunda Constitución de la República de Guatemala, la cual prohibía los latifundios, no obstante, garantizaba la existencia de la propiedad privada avalada en función social, lo cual suponía una posibilidad de propiedad colectiva.

En Petén se instauró una colonia nacional para experimentar nuevos cultivos y ayudar a las familias principalmente campesinas para que aprovecharan el dominio de las tierras y nuevos cultivos en las zonas antes abandonadas; obviamente, las disposiciones emitidas eran un duro golpe que recibía la burguesía agropecuaria, porque dicha burguesía eran grandes latifundistas.

En 1945 se proclamó el primero Código de Trabajo, el cual regularía las condiciones de trabajo y de pago; el trabajador por primera vez en la historia guatemalteca le amparaba una base legal, un instrumento jurídico para evitar tantos vejámenes, para recibir un salario mínimo, el

pago del séptimo día de trabajo, descanso en los días de asueto, pago de vacaciones y de indemnización por despido injustificado ya sea directa o indirectamente, se establecieron los contratos individuales y colectivos de trabajo, el reconocimiento de huelga, el cual nos es más que, la expresión reprimida para intentar hacer valer todos sus derechos como persona y como trabajador.

El uso de servicios médicos proporcionado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el cual contribuyo a prevenir y tratar diversas enfermedades al trabajador.

Otras modificaciones fueron: el ordenamiento para ceder parcelas de varias fincas nacionales y el reglamento de arriendo en tierras municipales, la aplicación de la Reforma Agraria para acabar la propiedad feudal en el campo, modificar las relaciones de producción para desarrollar el sistema capitalista, prohibir las prestaciones gratuitas de los campesinos, mozos colonos y trabajadores agrícolas, fomentar la industrialización por medio de la implementación de nuevas formas de cultivos (dotación de medios de laboreo, fertilizantes, semillas, asistencia técnica) de igual manera, incrementar el crédito agrícola para campesinos y agricultores capitalistas; conformaban cambios que reducían la carga de presiones y alteraciones sociales altamente estresantes.

Para entender la sociedad actual es necesario echar una mirada al pasado, ese pasado que por gobiernos autoritarios tradicionalistas o “liberales” han mantenido una constante presión y aún vigente que es una sociedad de trabajadores activos cansados, plagados de mecanismos de opresión institucional, de patronos explotadores violentos y eminentemente disciplinarios para mantener la opresión ideológica, laboral, social y cultural.

Tal como señala Byung-Chul Han, (2012) en sociedades como la de Guatemala, existe un proceso de transición de una sociedad disciplinaria a una sociedad del rendimiento.

Si bien es cierto, el estrés laboral es una enfermedad reconocida principalmente del siglo XXI, no quiere decir que no se haya configurado desde siglos atrás, el trabajo ha sido por excelencia el principal medio para presionar efectivamente a los empleados, dicho rendimiento absoluto es parte de los objetivos de presión permanente que reciben los asalariados, es claro que las obligaciones de los trabajadores son las razones por las cuales cada uno se explota a sí mismo, de forma participativa y voluntaria a cambio de un sueldo, haciendo posible el rendimiento y explotación sin dominio directo.

Antes de la década de 1944, los trabajadores debían ser dóciles, no se les permitía revelarse, quejarse o denunciar, es decir señalar sus padecimientos por las extenuantes horas de trabajo que los conducían silenciosamente al agotamiento.

Todo trabajador debía de cumplir con su cuota de plusvalía, el problema deviene de todo este proceso histórico del trabajo, del estrés laboral y su relación con el rendimiento, y que actualmente obtienen mayor fuerza e intensidad al aumentar silenciosamente las enfermedades derivadas a causa del estrés en el trabajo.

El principal motivo para buscar una sociedad nueva es pensar en la necesidad imperante de restarle fuerza a las causas y consecuencias como lo es el estrés en el trabajo.

El desarrollo del presente capítulo, se apoya en distintas vertientes analíticas y descriptivas sumamente importantes, a través de las cuales puede perfilarse que el estrés laboral, es aún un paradigma teórico para la sociología guatemalteca, además es un problema social complejo que se interrelaciona con el sistema productivo y económico de cualquier sociedad; y al no controlarse y tomar las medidas necesarias por parte de los empleadores y de los mismos trabajadores, puede desarrollar efectos altamente nocivos para el conglomerado social; ejemplo de ello se encuentra en el rompimiento de vínculos y valores sociales, suicidios (casos extremos), desaceleración en el funcionamiento institucional, desinhibición conductual y cognitiva, enfermedades que pueden provocar un impacto negativo sobre el bienestar de los trabajadores.

La expansión del estrés laboral es progresiva y como cualquier otra epidemia, inicia de forma individual y luego se hace presente en grandes y diversos grupos sociales. Debido que el estrés en el trabajo afecta el comportamiento y equilibrio de los trabajadores activos quienes al interrelacionarse o interactuar con otros grupos sociales provocan tensión, agresividad verbal y/o física, cambios de temperamento, competitividad negativa dentro y fuera de los ambientes de trabajo; es decir, se rompe con el engranaje social, lo cual deriva en una inestabilidad.

El problema del rendimiento laboral y el estrés en trabajadores de las áreas administrativas subyace en la falta de atención condenable e injustificada en la que se ha hecho una inobservancia de dicho fenómeno.

Tanto en la teoría como en la práctica la sociedad guatemalteca en realidad desconoce la peligrosidad del estrés en el trabajo y sus implicaciones en la esfera política, económica, social, cultural y de la vida pública.

En un amplio sentido, el problema del estrés se ha minimizado injustificadamente, en la actualidad el aspecto amenazador que contiene para la sociedad requiere de estudios sociológicos que eviten la segregación de los diversos grupos sociales.

El enfoque y perspectiva que se hace dentro de este estudio sociológico acerca del estrés y el rendimiento en los trabajadores de las áreas administrativas permite que este problema no siga siendo difuso y que de manera expresa los diversos grupos y estratos sociales guatemaltecos encuentren la valoración de las relaciones interpersonales, que la comunicación y el rendimiento en los puestos de trabajo administrativos cumplan con las expectativas del mercado laboral y con el buen desempeño del contacto directo con el público en general para intentar contrarrestar los efectos de una sociedad estresada.

Haciendo uso de un estudio de campo y tomando como muestra las encuestas realizadas a estudiantes y trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala; la información plasmada permite comparar si los trabajadores del área administrativa quienes atienden público se encuentran expuestos a agentes estresores los cuales puedan conducirles a una anomia social colectiva, resultando una fuerza perjudicial para los demás grupos sociales y ámbitos laborales.

Perfilados los lineamientos, éstos se complementan para proporcionar información que señale algunas medidas preventivas para contrarrestar el estrés laboral, paralelamente resultan una fuente valiosa de información acerca de cómo en la actualidad se suscita el fenómeno social del estrés en el trabajo.

Los efectos negativos que provoca el estrés laboral han derivado en preocupación para varios teóricos de diferentes comunidades de las ciencias a nivel mundial; lamentablemente, para la sociedad guatemalteca los avances sobre este tipo de estudio no han avanzado mucho; pues tanto en las bibliotecas públicas como de universidades privadas, principalmente se encuentran pocas tesis las cuales guardan una tendencia enmarcándolo económico y no desde la óptica sociológica. Por otro lado, y afortunadamente en la red si cuenta con textos sobre el tema de estrés laboral y de corte sociológico; dentro del grupo de estos países se puede mencionar a México, Estados Unidos, España, Japón, China por nombrar algunos.

También, se han encontrado estudios esenciales en los últimos años sobre el estrés laboral con énfasis en los efectos de éste en cuanto al deterioro que genera en las personas que sobrepasan los niveles normales; dentro de los cuales se pueden mencionar por ejemplo los de la

medicina por los trastornos físicos y como desencadenante de múltiples enfermedades, otra de las ciencias que ha tenido mucho auge ha sido la Psicología que desde sus estudios conductuales trata la manera de comprender las motivaciones o detonantes que hacen reaccionar a las personas ante el estrés.

En cuanto a la Sociología, se encuentran otras perspectivas indicando que las causas que genera el estrés laboral en las personas provocan una descomposición social, la cual no solo daña a nivel individual; sino que va más allá involucrando a grupos múltiples grupos como por ejemplo el ambiente de trabajo, familiar o de amistad y la calidad de vida.

Por otro lado, los estudios y el avance en cuanto a la verificación y medida del estrés, también puede ser posible. Esto a través de diversos métodos, los cuales pueden poseer ventajas o inconvenientes, una de las más sencillas es: la escala del estrés de Holmes y Rahe¹².

Aunque en términos generales se conoce sobre las consecuencias del estrés laboral, se espera que en un futuro prosigan gestándose más análisis para reducir sus efectos adversos y principalmente para aprender a sobrellevarlo; ya que este se encuentra presente en todos los medios y ambientes.

(¹²Esta es conocida como 'Escala de estrés Holmes-Rahe' fue elaborada en 1967 por parte de los psicólogos Thomas Holmes y Richard Rahe).

CAPITULO III

RESULTADOS SOBRE EL TRABAJO DE CAMPO

Observaciones

Todo trabajador administrativo que tiene relación con la atención a estudiantes guarda una estrecha relación con una acumulación de tensiones provocadas por variedad de factores y estas al ser excesivas sobrepasan los límites del estrés normal; los cuales pueden repercutir de manera negativa en el individuo volviéndolo irracional, explosivo, bajo en defensas, propenso a ira, a la conflictividad, etc., y aún más, afectando no solo su salud física, psíquica sino también provocando un desequilibrio entre la vida laboral y personal; obviamente, la combinación de dichos factores puede variar en cada trabajador, dañando a el clima laboral y a la institución donde desempeña sus funciones.

Un adecuado clima laboral permite que los trabajadores se sientan valorados, respetados, motivados, seguros y saludables, tendientes a mayor productividad, lo cual es crucial para el bienestar, no solo en el trabajador sino también para el éxito de la institución.

En este sentido, los estudios sociológicos relacionados al trabajo pueden aportar conocimiento y evitar sobrecargas innecesarias, permitiendo al empleado equilibrar su vida personal para el adecuado funcionamiento familiar, laboral y social; de igual forma, permite estar más comprometidos y menos estresados, logrando el desarrollo y crecimiento profesional, además de una mejor comunicación.

El departamento de Atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, es una unidad pequeña, en dicha oficina proporcionan información y solución a problemas académicos, debido a la alta cantidad de estudiantes inscritos, la afluencia es fuerte y demandante. Dicha oficina, atiende varios procesos administrativos y su actividad regular es el trato directo con usuarios que usualmente son estudiantes.

Por otra parte, el estrés laboral no es algo relativamente nuevo, sino es un fenómeno creciente, que pasa inadvertido y afecta a todas las personas de distintas edades. Regularmente, existe diversidad de información relacionada al tema; no obstante, el trabajador no es reflexivo sobre los efectos y consecuencias negativas que este implica.

En todo caso, los empleadores deben ser los garantes para implementar diversidad de estrategias en los puestos de trabajo que contribuyan a reducir o cómo enfrentar los distintos niveles de estrés.

Dentro de la perspectiva general, el Estado guatemalteco adolece dentro de su legislación actual de mecanismos, estrategias y programas que incluyan al estrés laboral como un problema latente.

Por otro lado, cabe señalar que la Organización Mundial para la Salud (OMS), la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad y Salud de los Trabajadores (EU-OSHA), Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), Empleador Consiente (MINDFUL EMPLOYER), el Instituto Americano de Estrés (AIS), la Ejecutiva de Salud y Seguridad (HSE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), abordan nuevas directrices mundiales para ofrecer investigaciones, guías, herramientas y recursos a empleadores y empleados del sector público y privado, que deseen abordar el estrés laboral y promover el bienestar de entornos laborales más saludables. Con el objetivo de atender, proteger y apoyar en las nuevas necesidades de los empleados, para evitar el bajo rendimiento y productividad.

En términos de estrategias y prácticas, es importante y vital que los gobiernos y específicamente el gobierno de Guatemala implemente una cultura de prevención en pro de los empleadores y los trabajadores, para contar con marcos legales que contribuyan al bienestar social para evitar la propagación del estrés.

El estrés laboral se manifiesta de diversas formas no solo a nivel físico sino también a nivel emocional debido a los cambios sociales y a la rapidez con la que estos se gestan, dentro de los diversos contextos y del desarrollo de las coyunturas a corto, mediano y largo plazo, el estrés en los trabajadores de las áreas administrativas se caracterizan por encontrarse emocionalmente agotados, presentar síntomas físicos, síntomas cognitivos, síntomas conductuales, relaciones deficientes, desórdenes mentales, ansiedad, baja productividad, despersonalizando su trabajo y sentimientos de inadecuación o de readaptación, aspectos que conllevan a determinar que actualmente el estrés laboral sea un problema social.

El estrés laboral es un desencadenante que inicia de manera individual, y posteriormente tiene una incidencia negativa en la productividad, al ser un problema intenso y prolongado puede convertirse en un problema económico o financiero que afecta a los empleadores y usuarios,

debido que es de fácil propagación, afectando a todo el equipo de trabajo; por tanto, los soportes sociales deben tener un efecto ante dichas adversidades y al exceso altamente estresante.

Cabe considerar, por otra parte que el estrés laboral en los trabajadores, también influye en el Estado y la sociedad guatemalteca en general, dentro de las esferas sociales, culturales, económicas y políticas, ya que son componentes vitales que deben ser analizados; por ejemplo, dentro de la economía en general produce una disminución de la productividad y sobre todo aumento de los costos en medicina dentro de los sistemas de salud pública como lo es el Instituto de Seguridad Social IGSS, o la necesidad del trabajador para contratar filiales de seguros médicos privados que ofrecen salvaguardar la vida humana, minimizar los daños que padecen las personas, causados por el impacto recurrente de los trastornos del estrés laboral al que están expuestos, teniendo como resultado una baja dentro de la economía familiar, limitando momentos de ocio. En función de lo planteado anteriormente, la nación no puede desarrollarse de manera segura y sostenible.

Cualquier problema creciente es una afección que daña el tejido social y debilita el funcionamiento de instituciones autónomas como lo es la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dentro de la política nacional, el Estado guatemalteco necesita ser resiliente para implementar mecanismos que abarquen los nuevos problemas laborales como lo es el estrés, las políticas conforman los actores claves que validan y fortalecen las actividades en el trabajo, debido que deben ser incluyentes y participativas beneficiando y potencializando así a todos los sectores nacionales.

Las actividades laborales que se relacionan directamente con la atención al estudiante se basan en sistemas complejos e inestables, tanto a nivel nacional como internacional, esos grupos demográficos requieren ser controlados y apoyados para crear una atmosfera de seguridad; pues son susceptibles a nuevos retos como lo son los avances tecnológicos, cuyos sistemas provocan incertidumbre e hipersensibilidad. Creando así nuevos fenómenos y anomalías patológicas que deben enfrentarse y superarse de manera global como por ejemplo el daño colateral provocado por la competitividad e individualismo, la incapacidad económica y de desarrollo, la pobreza, los endeudamientos, desempleo, convirtiéndose en un círculo vicioso que tarde o temprano requerirá de la implementación de programas efectivos en bienestar del trabajador y para la reducción del estrés y de la salud de los empleados considerándose una bomba de tiempo.

Como todo fenómeno, el estrés ha ido evolucionando de manera gradual e histórica de forma cualitativa y cuantitativa desde sus orígenes en el siglo XX; iniciando con estudios fisiológicos, luego por estudios médicos, pasando por los psicológicos y ahora retomado por la Sociología del Trabajo y la Sociología; pues guarda estrecha relación con las teorías planteadas por sociólogos clásicos y algunos contemporáneos, dando de esta manera vigencia y continuidad para responder sobre sus causas y consecuencias en el plano laboral; porque se ha adherido a diferentes sociedades, pueblos y culturas del globo terráqueo; por tanto, se puede considerar como un fenómeno multidisciplinario y creciente en nuestra sociedad por su naturaleza dinámica, que ha presentado desde sus inicios y se ha desarrollado en sociedades de primer y segundo mundo y los países en vías de desarrollo social.

Por consiguiente, debido a la propagación del estrés laboral existen diversas instituciones que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, porque los sistemas de salud pública se agudizan y se requiere de la incorporación de nuevas políticas y medidas relacionadas con el estrés en el trabajo; asimismo, contar con formatos que contengan las recomendaciones dentro de la gestión administrativa para que se reduzca el estrés. Obviamente, el fomentar la sensibilización aceptación y educación sobre los efectos del estrés requieren de la colaboración de gobiernos, organizaciones y empleadores para que en conjunto se busque la mejora en las condiciones laborales; para reducir el estrés y situaciones estresantes en el trabajo y la aparición de consecuencias negativas e irreversibles.

A nivel nacional y específicamente de la Facultad de Ciencias Jurídicas se requiere de una cultura de afrontamiento del estrés laboral, porque es una necesidad en nuestra sociedad que se ve expuesta a nuevas exigencias y situaciones vertiginosas en las que la adaptación, eficacia, implican la competitividad y esquemas de trabajo que se desarrollan dentro del desempeño laboral.

Regularmente los trabajadores administrativos que desempeñan las funciones en atención a estudiantes no desarrollan o implementan estrategias y técnicas para frenar el estrés; sino por el contrario como colectivo amplían un complejo sistema de activación al estrés y se encuentran expuestos al agotamiento laboral, al desequilibrio; perjudicando el trabajo en equipo y sin contar con formas reales de cómo afrontarlo en sus distintas etapas de desarrollo.

La problemática del estrés no es reciente, lo que hace plantear uno de los hallazgos más significativos, donde se toma el progreso tecnológico y económico que requiere y necesita

adaptación; por lo que las distintas generaciones de trabajadores necesitaran ser concientizados para afrontar los problemas sociales y laborales a futuro.

La banalidad y mediocridad en esta época contemporánea no permite la reflexión para el bienestar común, la previsión a futuro tiene un panorama de crisis que abarca lo económico, lo social, lo cultural y de una manera fundamental todo lo personal, afectando todas las dimensiones del ser humano; debido al detrimento y carencia que tiene el sentido del trabajo.

Desafortunadamente, se adolece de regulaciones que conduzcan a evitar las consecuencias del estrés, afectando la calidad del trabajo y la eficiencia que puede ser de costos económicos relativamente bajos si se implementan estrategias para promover un entorno laboral saludable y seguro.

Dentro de las variantes, se encuentran los diferentes ciclos del estrés laboral y su duración e intensidad; por eso vemos la cara negativa del estrés en el trabajo y de una epidemia de crisis con falta de compromiso social e ideologías y conductas por parte de trabajadores y empleadores. Si bien es cierto, existen características positivas y negativas, es necesario producir más a costa de menores riesgos psicosociales; para convertirnos en un sistema integral de la sociedad, para que el estrés no golpee significativamente al trabajador.

Respecto a las tendencias generales, una sociedad menos conflictiva permite la convivencia adecuada en los diferentes entornos, lo cual evita un estrés agudo y crónico en los trabajadores y los diferentes grupos sociales; debido que la constitución biológica, los patrones de pensamiento y las experiencias de vida son diferentes en cada trabajador.

El estrés es un elemento transversal que involucra diferentes aspectos, los cuales deben ser considerados dependiendo de las situaciones estresantes y como estas influyen en las reacciones que puede tener el trabajador ante una misma situación, porque todo depende de cómo se percibe y se evalúe. Obviamente, las emociones, las alteraciones y ansiedades son cruciales, así como los pensamientos negativos, las preocupaciones constantes las cuales determinan el tipo de salud del trabajador y el funcionamiento de este. Algunos sociólogos consideran que el estrés no se puede prevenir; pero si se puede afrontar por medio de una actitud positiva de seguridad y renovación dentro del quehacer laboral.

El aumento del estrés laboral, es un salto cualitativo y cuantitativo que depende de las transiciones significativas en la vida de los trabajadores, por ejemplo, los divorcios, la migración,

la pérdida de seres queridos, accidentes, conflictos interpersonales, discusiones y tensiones emocionales son elementos que intervienen en el impacto significativo de la salud mental y física de trabajador; así como la adaptación a las nuevas circunstancias o situaciones estresantes intensas para que desarrollen las capacidades más adecuadas para enfrentar y compensar la auto eficacia en sus labores profesionales.

La incidencia del estrés laboral radica en el apareamiento de otros síndromes que provocan actitudes disfuncionales en el trabajo, lo cual se ha visto en aquellas sociedades de mayor sobrecarga laboral llegando a un nivel de mayor complejidad como lo es el síndrome de Burnout, el cual representa un estado de mayor gravedad en los trabajadores.

Afortunadamente, aun no existen informes dentro de la Universidad que evidencien este tipo de síndromes de mayores alcances; reducir el estrés laboral es un proceso largo y continuo; y puede tener periodos de reactivación dependiendo de las demandas, presiones laborales y otros factores. Si los nuevos o los ya existentes modos de producción mantienen su rigidez sin prestarle atención a la mejora de la calidad de vida en el trabajo las repercusiones continuaran aumento la baja de trabajadores y las pérdidas económicas de las instituciones tanto a nivel nacional como internacional.

Una de las incidencias importantes dentro del estrés laboral, es que afecta colectivamente a personas trabajadoras de distintas edades o géneros en los puestos trabajo y que conlleva incluso a ineficaces líneas de comunicación. Lo cual dificulta la solución de problemas a estudiantes. En este sentido, implica que aquellos trabajadores de la Facultad que atienden directamente a usuarios se encuentran expuestos directamente a agentes estresantes; por tanto, son el grupo que debe estar en la primera línea de atención dentro de la gestión administrativa para remplazar modelos que dañen los procesos administrativos.

Es por ello, que es indispensable la autoevaluación por parte de los trabajadores administrativos y de los empleadores para detectar incidencias negativas de estrés en los puestos de trabajo y se busquen los servicios de ayuda de profesionales que subsanen la sintomatología del estrés y de ámbitos nocivos que resulten perjudiciales al trabajador y al empleador.

Referente a las encuestas

De acuerdo con el personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, los ambientes de trabajo pueden replantear cambios estructurales básicos

comunes dentro del ambiente de trabajo. Lo cual puede ser utilizado como modalidad de gran importancia y utilidad; debido que principalmente evitaría riesgos y molestias a los usuarios que hacen uso de los servicios que ofrece la Oficina de Atención al estudiante; al mismo tiempo, incrementa el rendimiento y competitividad positiva en los trabajadores.

Se ha denotado que las oficinas administrativas crean un correcto vínculo por medio de la comunicación asertiva entre estudiantes-usuarios y empleados; el trabajo se ejecutará con mayor rapidez, fluidez y realización dentro de todo el proceso de la gestión administrativa, conjuntamente su práctica es de bajo costo, por lo que esto se convierte en una necesidad que debe emanarse hacia las demás esferas administrativas; por tanto, el empleador y el empleado cumplirían en mayor grado las expectativas laborales, evitando así conflictos o eventos estresantes

Sentido Especial: la aplicación de conocimientos en la reducción de alteraciones sociales negativas, solo se obtiene por medio de garantizar la productividad, eficacia y buen rendimiento en el trabajo que realizan los empleados administrativos dentro de toda la jornada de trabajo.

Dicha muestra se tomó dentro de las instalaciones de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos, a través de una selección de componentes que a través de las respuestas realizadas denotan que el término estrés es considerado un concepto que se encuentra en boga, más su significado real y consecuencias parecieran no ser tan radicales en las personas; inicialmente los encuestados no perciben que esto afecte el rendimiento de los trabajadores de las áreas administrativas, o tampoco lo consideran como una bomba de tiempo que provoca desequilibrios sociales en los trabajadores.

Ambos grupos, participaron de forma voluntaria, proporcionando respuestas importantes y necesarias para que este estudio sociológico relacionado con el estrés laboral; con el fin de que dicha muestra sea propio respecto de la población estudiantil y también de empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por lo que la información analizada y abordada cuantitativamente se presenta en gráficas y se desglosa de la siguiente forma:

Sentido General: Deben existir cambios estructurales básicos comunes dentro del ambiente de trabajo. Ésta es una modalidad que hoy tiene gran importancia y utilidad; debido que principalmente evita riesgos y molestias a los usuarios que hacen uso de los servicios que ofrece

la Oficina de Atención al Estudiante; al mismo tiempo, incrementa el rendimiento y competitividad positiva en los trabajadores.

Sí dentro de las oficinas administrativas se crea un correcto vínculo por medio de la comunicación asertiva entre estudiantes-usuarios y empleados; el trabajo se ejecutará con mayor rapidez, fluidez y realización dentro de todo el proceso de la gestión administrativa, conjuntamente su práctica es de bajo costo, por lo que esto se convierte en una necesidad que debe emanarse hacia las demás esferas administrativas; por tanto, el empleador y el empleado cumplirían a cabalidad sus expectativas, evitando así conflictos o eventos estresantes.

Trabajo de Campo:

El trabajo de campo, utilizó dentro de su metodología la recopilación directa de datos en lugares cercanos al departamento de atención al estudiante y de los edificios de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos. La observación directa permitió registrar eventos, comportamientos, etc. en su contexto natural a su vez entrevistas y encuestas de gran utilidad para fundamentar este estudio.

Encuesta dirigida a estudiantes: (E.1)

Los datos demográficos de la encuesta dirigida a estudiantes inscritos en la Facultad de Ciencias jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, son el resultado porcentual del uso de diez planteamientos acerca de ¿cómo? observan ellos el rendimiento y el estrés laboral en la Oficina de Atención al Estudiante cuando gestionan tramites académicos y administrativos. Para el efecto las respuestas afirmativas o negativas de este estudio, han sido consignadas en la tabla No. E.1 quedando con los siguientes valores sus respuestas.

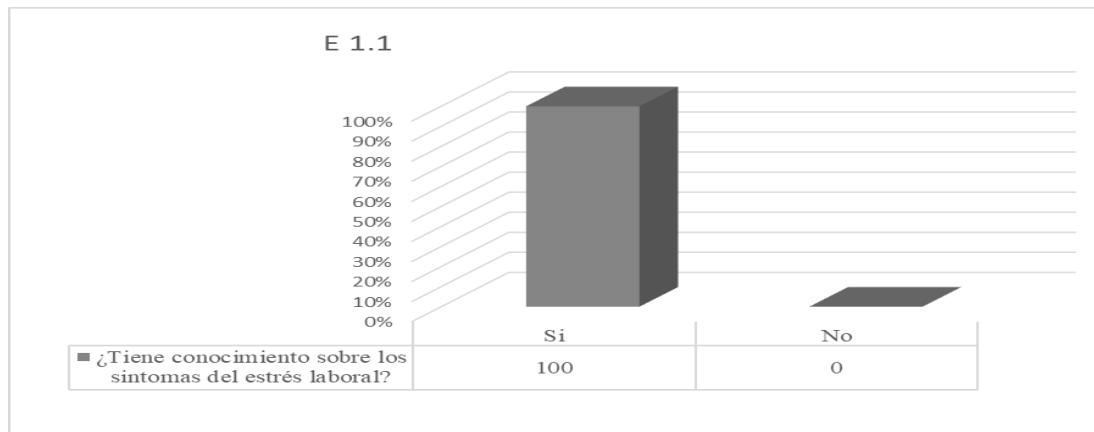
De acuerdo con el instrumento de encuestas trabajadas, se puede indicar que el fenómeno social del estrés laboral para los estudiantes de la Facultad, no es un tema desconocido, debido que éste, se encuentra implícito prácticamente de forma natural dentro de las actividades cotidianas de los individuos.

El cien por ciento de los entrevistados respondieron que conocen acerca de los síntomas del estrés laboral; no obstante, la población estudiantil no focaliza su atención en las demandas del medio, alteraciones estresores y componentes del estrés en el trabajo y sus implicaciones, más aún cuando señala que el estrés es principalmente alguna alteración nerviosa o tensión

muscular, dolor de cabeza y preocupación; lo anterior obedece a la popularidad que actualmente se le da a dicho término y no a la prevención o medios para tratarlo correctamente, probablemente porque algunos de los estudiantes encuestados señalan que es algo pasajero y que un poco de distracción sirve para eliminarlo.(Véase gráfica E1. 1)

Figura 1

Fenómeno social del estrés laboral para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Nota: el gráfico representa el conocimiento sobre los síntomas del estrés laboral, mostrando importantes resultados de este. Elaboración propia.

La pregunta 2 realizada a estudiantes fue hecha para determinar si éstos consideran que, al acudir específicamente a la oficina de atención al estudiante, los profesionales administrativos se encuentran estresados, cometen errores, parecen agotados, desanimados o frustrados. Siendo el ochenta por ciento que respondió que sí denotaba estos cambios o alteraciones, mientras el veinte por ciento, indico que no observó nada de esta sintomatología.

No obstante, cualquier profesional administrativo debe aprender a manejar adecuadamente las situaciones estresantes, para adaptase a esas circunstancias difíciles, sin alterarse para no denotar un mal manejo del control y ausencia de ética en el trabajo.

Obviamente, no es algo fácil el acostumbrarse o adaptarse a situaciones estresantes o factores negativos, pero sin duda la disposición para afrontarlos puede hacer que el trabajo sea menos agobiante, debido que las reacciones importan mucho cuando se atiende a estudiantes, los cuales recurren por un servicio y esperan que los trabajadores administrativos, sean el medio para resolver sus gestiones académicas.

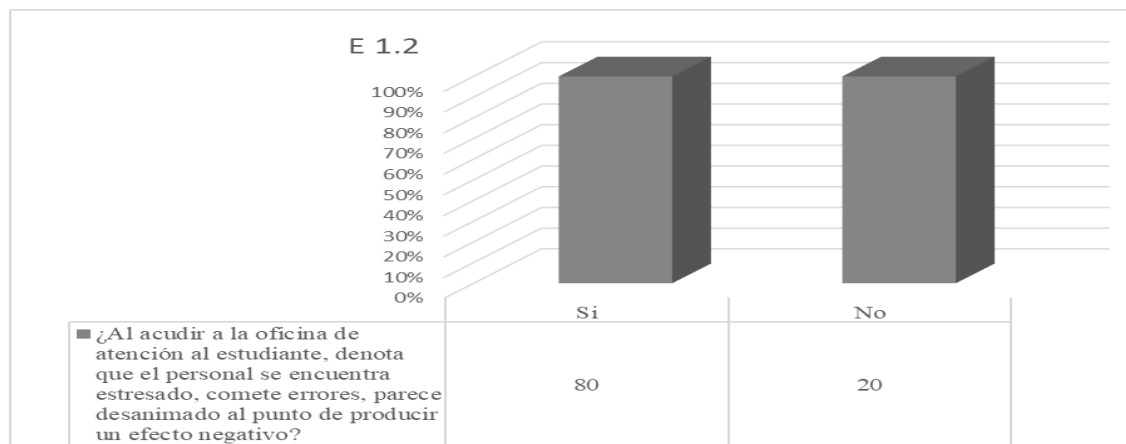
Profundizando en este tipo de reacciones adversas que manejan los trabajadores de la oficina de atención al estudiante, puede resultar perjudicial pensar que el estrés se puede controlar con alcohol, drogas u otras sustancias adictivas, debido que parecen ser respuestas fáciles y rápidas para controlar situaciones estresantes; sin embargo, no lo son y por añadidura traen consigo nuevos problemas sociales.

Por tanto, la respuesta proporcionada resulta primero alarmante y, en segundo lugar, los trabajadores de la oficina de atención al estudiante deben evitar exteriorizar sus inconformidades con el estudiante o con cualquier persona que atiendan.

Desafortunadamente, los altos niveles de estrés hacen que no se logre mantener bajo control las situaciones estresantes negativas. (Véase gráfica E 1. 2)

Figura 2

Percepción del estrés en trabajadores por estudiantes



Nota: se muestran los resultados obtenidos en la encuesta realizada a estudiantes donde indican lo percibido en los trabajadores de la oficina de atención al estudiante. Elaboración propia

La pregunta número 3, obedece a determinar si el departamento de atención al estudiante tiene una concordancia directa con las funciones del servicio que presta la institución, con las necesidades de los estudiantes universitarios. Para ello, el total de los encuestados responde que sí en un cincuenta por ciento (50%) y el otro cincuenta por ciento (50%) señala que no.

Algunos de los factores a considerar es la interacción o comunicación correcta que deben tener los empleados con los estudiantes debido que los servicios que presta la oficina de atención al estudiante deben ser con: amabilidad, disponibilidad; animo por contribuir a la resolución de

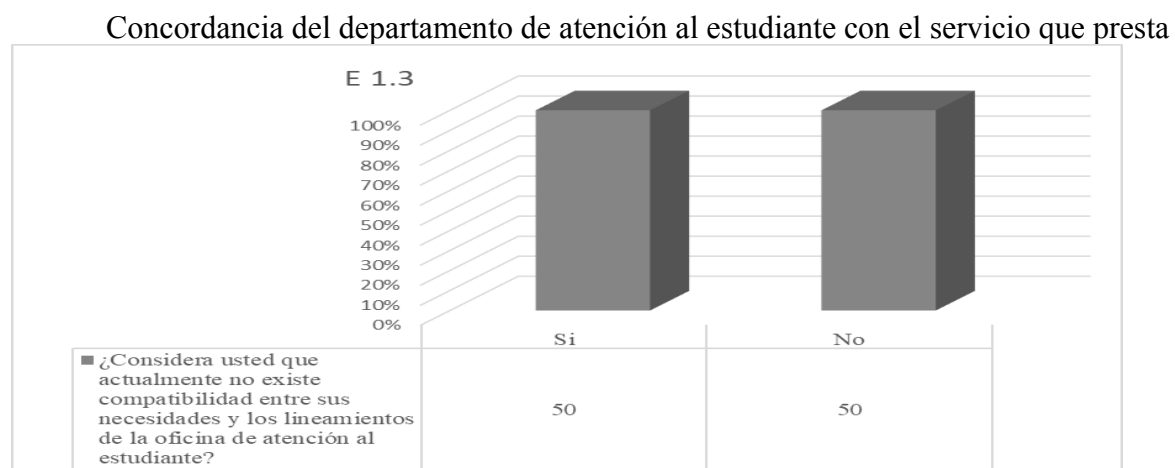
problemas académicos y gestiones administrativas, es decir una buena relación en la que se denote compromiso, motivación, compatibilidad de la vida laboral con los estudiantes, buenas relaciones interpersonales para mantener un buen clima laboral e ir ganando prestigio por la eficacia y excelente trato que realizan los trabajadores en pro de la población estudiantil universitaria.

El correcto funcionamiento, depende básicamente con todo lo relacionado con los trabajadores administrativos, quienes finalmente determinan el servicio y en consecuencia el éxito de las gestiones. Debido que la función de los servicios sociales que presta la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, influyen decisivamente.

Como es evidente una gestión eficiente y resolutive en las cuestiones administrativas y académicas agiliza todos los trámites relacionados con el estudiantado, constituyendo una herramienta valiosa e importante para el correcto funcionamiento y eficacia de la institución.

No obstante, resulta preocupante encontrar que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados universitarios, dudan que se les proporcione la atención su justa medida. El descrédito y deterioro institucional, se gana por la incapacidad para resolver los problemas que subyacen dentro de las oficinas administrativas, mientras tanto la población estudiantil debe hacer frente a la ausencia de compatibilidad efectiva en su día a día mientras dure la crisis hasta que se adapten correctamente a la compatibilidad del servicio que requieren. (Véase grafica E 1. 3)

Figura 3



Nota: aparecen datos sobre la percepción del estudiante de acuerdo con la atención recibida. Elaboración propia.

La cultura laboral acerca del estrés puede ser situado desde diferentes posiciones, ejemplo de ello son los niveles que pueden agudizarse dependiendo de los agentes estresores, al igual que a la experiencia y el ambiente; uno de los principales riesgos son las actitudes y prácticas negativas, las cuales pueden dañar a la institución, al empleado y al resto de la población estudiantil.

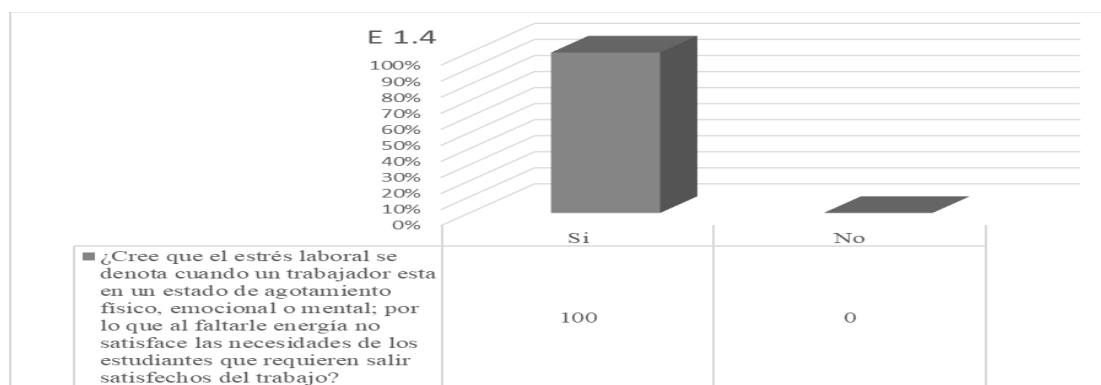
Existen cambios perceptibles cuando un trabajador se encuentra en un estado de agotamiento el cual puede ser físico, emocional o mental. Las razones obedecen a muchas circunstancias, no obstante, la tendencia de éstos va en aumento y se ven intensificados por los cambios económicos, políticos y sociales acontecidos dentro de esta modernidad, impulsada por múltiples responsabilidades, mayor rendimiento y productividad.

La interrogante número 4, permite percibir la incapacidad que están padeciendo los trabajadores de la oficina de atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales para responder a las demandas de los estudiantes, lo que recae en una precarización del trabajo y es un factor de riesgo tanto para los compañeros de labores, subalternos, jefes o directivos, familia, etc.

El estado de agotamiento se hace observable también en las malas prácticas del trabajo y es parte de la responsabilidad del empleador y del empleado a ser conscientes de que cada puesto de trabajo, también un causal de diversos problemas; por tanto, los patronos y directivos, deben contribuir a que el trabajador y los usuarios estudiantes se sientan valorados y seguros para así obtener una mayor eficiencia. (Véase gráfica E 1. 4)

Figura 4

Capacidad o incapacidad para atender las demandas del estudiante



Nota: se muestran los resultados obtenidos tras sondear el nivel de atención que el personal brinda al estudiante.
Elaboración propia.

El planteamiento cinco (5) guarda una estrecha relación con la pregunta cuatro y dos (4,2) las cuales se adentran en descubrir las condiciones en las que desempeñan el trabajo los profesionales administrativos de la oficina de atención al estudiante.

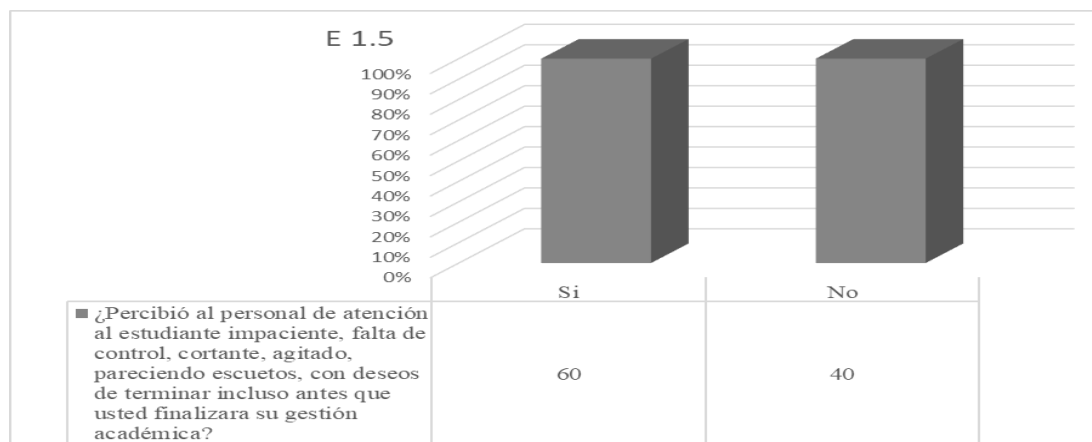
Muchas practicas actitudinales y laborales, pasan desapercibidas por los mismos trabajadores y por los jefes directivos; por lo que ignoran que no se cumple con los objetivos de la Facultad trazados con antelación; por tanto, resulta frecuente encontrar que existe cierto descontrol dentro del entorno laboral, y los empleados recaen en prácticas que resultan habituales como la impaciencia, mal humor, falta de control, personas concisas, tajantes, autoritarias y con deseos de concluir rápido las gestiones no importando si son correctas o incorrectas.

Los puestos de trabajo son susceptibles a prácticas y actitudes temerarias o negativas por parte de los trabajadores, haciendo que éstos dejen de ser productivos y eficientes; es decir, el rendimiento no corresponde a los intereses de los estudiantes-usuarios ni de los empleadores.

Resulta altamente preocupante que el sesenta por ciento (60%) de los estudiantes afirma que los funcionarios del área administrativa de la Facultad de Ciencias jurídicas y Sociales tienen bajo rendimiento y una actitud negativa la cual se refleja dentro de su actividad laboral, mientras que el cuarenta por ciento (40%) considera que no. (Véase gráfica E 1. 5)

Figura 5

Condiciones en las que se desarrolla la atención al estudiante



Nota: aparecen los resultados de la interrogante dirigida a la atención del estudiante y ligada a las condiciones del entorno de trabajo del personal encargado de estos servicios. Elaboración propia.

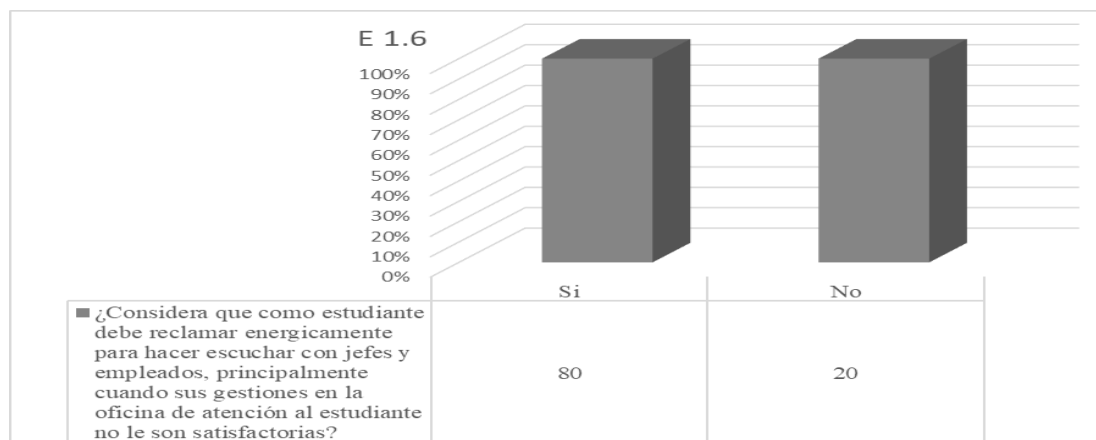
Es habitual que el colectivo estudiantil no escape a las agitaciones económicas, presiones, tensiones e incertidumbres, peligro personal, robo, una amenaza verbal o por escrito, violencia, irritabilidad, resentimiento, choques, problemas médicos, ansiedad, depresión, autoritarismo etc.; los cuales regularmente son agentes altamente estresores. Circunstancias que provocan acciones de confrontación injustificadas cuando acuden a la oficina de atención al estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala; y consecuentemente su conducta dominante, exigente y abusiva repercute directamente con los profesionales administrativos que se ven obligados a atenderlos.

Por ello, la calma y el desempeño correcto constituyen técnicas de dirección imprescindibles en la ejecución de los procesos administrativos; y los empleados deben mantener la compostura y ser inmunes a las opiniones y acciones de estos.

El ochenta por ciento de estudiantes encuestados respondieron que para hacerse escuchar deben hacerlo enérgicamente, lo cual parece una acción contagiosa y solo obstruyen el incorrecto desempeño de los profesionales administrativos, el otro veinte por ciento (20%) señala que no es necesario un afrontamiento. (Véase gráfica E 1. 6)

Figura 6

Circunstancias que aumentan el riesgo de tensiones en la comunicación



Nota: se plasman las ideas acerca de las formas en las que habitualmente fluye la comunicación entre el estudiante y el personal dedicado a la atención de las diversas demandas. Elaboración propia.

De la población muestra encuestada el treinta por ciento (30%) indican que los trabajadores específicamente de la oficina de atención al estudiante demuestran adaptación,

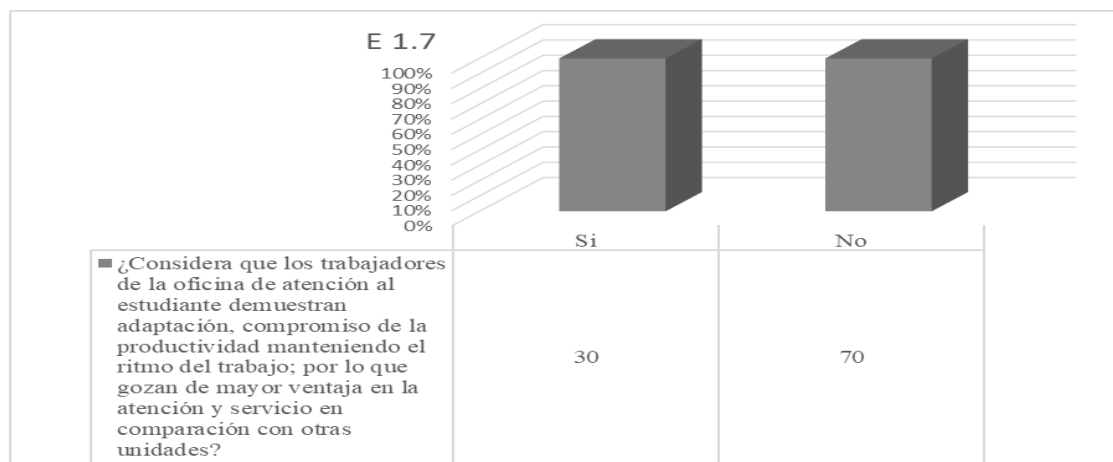
compromiso de la productividad, manteniendo el ritmo del trabajo y esto les permite tener mayor ventaja en comparación con otras unidades académicas; en contraposición, un porcentaje mayor setenta por ciento (70 %) indica que el servicio y productividad que mantienen no es ventajoso y por ende es improductivo.

Es la Sociología del Trabajo quien considera ventajoso la rotación de puestos para optimizar el recurso humano, además del perfeccionamiento y conocimiento en diversas áreas. Obviamente no se trata de sustituir a un empleado, sino que la relación con otros departamentos sea un trabajo colaborativo y que otros miembros de la institución sean aprendices en los diferentes niveles operacionales.

El empleador debe potencializar el talento en diversos roles, lo cual se puede traducir en un reto, pero también de satisfacción, lo cual converge en la productividad laboral, la visibilidad de los logros debe ser inmediata. Los empleados deben sentir que los cambios voluntarios son ventajosos para el crecimiento, la competitividad como profesional administrativo y para lograr mayor independencia. (Véase a continuación gráfica E 1. 7)

Figura 7

Rendimiento, compromiso y productividad de la facultad



Nota: se muestra lo relacionado al compromiso de la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, desde el entendimiento de los estudiantes. Elaboración propia.

La cultura organizacional como una forma específica comprenden los valores, hábitos y prejuicios y estos a su vez influyen y determinan de manera especial los comportamientos de los trabajadores, una de las actitudes viables es la calidad de la información y la efectividad de los

procesos o gestiones administrativas hacia los estudiantes quienes deben salir satisfechos de la oficina de atención al estudiante.

La satisfacción de los estudiantes surge de la motivación y desempeño de los empleados, la cual debe ser una constante dentro del sistema, el acoplamiento reciproco es el foco para evitar conflictos, por ello los empleadores deben implementar estrategias para el mejoramiento del recurso humano y adecuarle programas de prevención e intervención para mantener el bienestar y las tendencias motivacionales.

La adaptación e interacción en el trabajo mejoran la organización institucional; sino la adaptación al entorno, las relaciones humanas, el nivel de formación para que los empleados permanezcan en el puesto de trabajo y se adecuen a los ambientes cambiantes caracterizados por los procesos administrativos acelerados y se minimice el estrés laboral.

Sin duda, las condiciones de trabajo implican una adaptación a nuevas metodologías tecnológicas y a las exigencias del entorno socio laboral y económico debido que deben desarrollar comportamientos socialmente responsables.

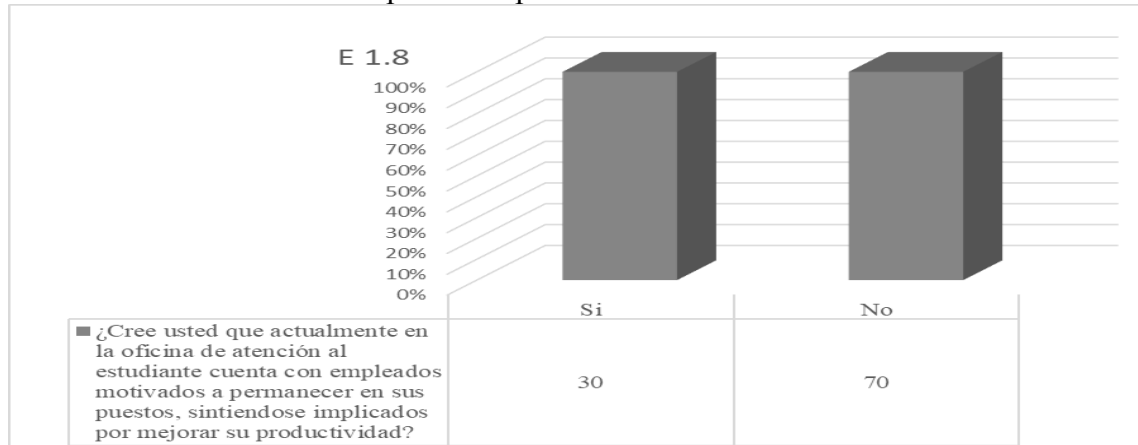
La interrogante ocho (8) hecha a usuarios estudiantes de los servicios que ofrece la oficina de atención al estudiante señala el treinta por ciento (30%) que los empleados al parecer si se encuentran motivados e implicados por mejorar su productividad, mientras el setenta por ciento (70%) indican que el personal no alcanza el rendimiento necesario.

Lo anterior, hace inferir que la socialización no es compatible con los objetivos organizacionales por lo que no se cumplen con las metas de la misma; por tanto, los apuntamientos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales debe encaminarse al diseño del plan del trabajo del empleado para aumentar el rendimiento, la productividad, a una actitud más positiva y motivada, al igual que a reducir la tensión en el ambiente de trabajo para mejorar el desempeño y superar las debilidades detectadas por los estudiantes.

El clima organizacional contribuye a generar un mejor desempeño de los trabajadores y a su vez sirve para la regulación del comportamiento de la colectividad social, para potencializar las habilidades, capacidades, emociones y destrezas y lograr garantizar la preferencia e interrelación con los estudiantes. (Véase gráfica E 1. 8)

Figura 8

Servicios prestados por la oficina de atención al estudiante



Nota: aparece lo relacionado al clima organizacional, objetivos, compromisos y rendimiento, reflejado en la atención brindada al estudiante por parte del personal de la oficina de atención. Elaboración propia.

La interrogante nueve (9) se diseñó con la idea de indagar en el colectivo estudiantil acerca de la influencia de una actitud relajada, entusiasta y con energía; lo cual hace cuestionar si lo anterior, puede moldear el comportamiento de los usuarios estudiantes y principalmente de los trabajadores administrativos.

Una adecuada actitud constituye una acción que en el caso de los trabajadores proyecta eficacia, esfuerzo colectivo, empuja al profesional a que sus acciones cobren un significado positivo de satisfacción, además reduce las tensiones.

Por ello, los empleados de atención al estudiante deben estar orientados a satisfacer las necesidades de los alumnos universitarios, de mantener el equilibrio, de desvanecer tensiones, de normar comportamientos, de llegar a consensos y sobre todo el de orientar, integrar y vincular la información proporcionada con las gestiones sistemáticas administrativas.

La influencia que posee la actitud evita experiencias estresantemente negativas, porque la congruencia personal promueve que la misma sociedad resalte sus cualidades porque no destruye el quehacer de los valores sociales.

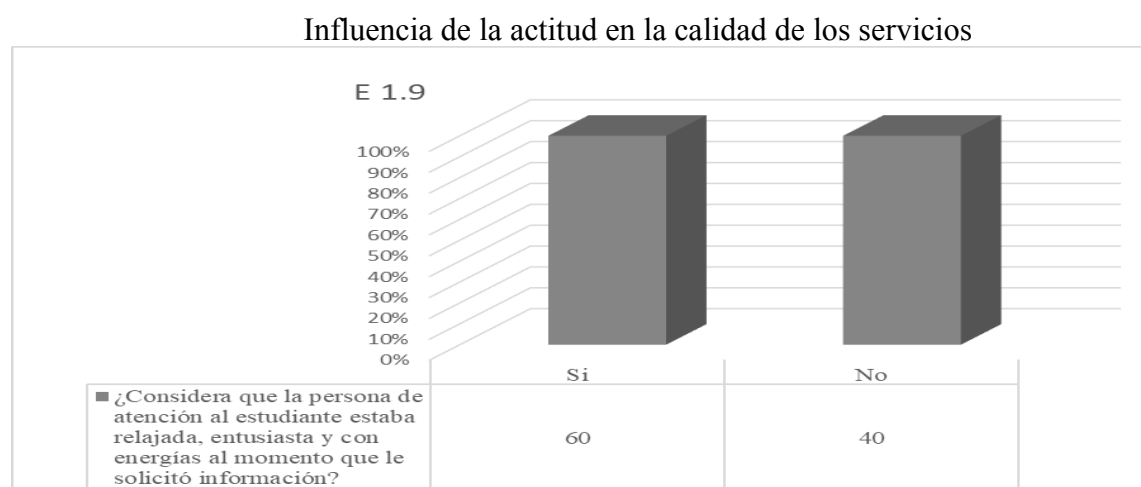
Un profesional administrativo debe saber que sus acciones y actitudes son duales porque lo pueden conducir a estímulos positivos o negativos. Por tanto, el desempeño puede ser eficiente o deficiente situación que quedará a criterio del usuario estudiante, calificando el servicio como

satisfactorio y motivado por su efectividad o su antítesis, que sería el de una mala imagen institucional.

Como podrá observarse, la cuantificación del planteamiento nueve (9) indica que el sesenta por ciento (60%) de los estudiantes consideran que si se les atiende con entusiasmo y relajadamente en contraposición con la pregunta 1.5.

El cuarenta por ciento restantes (40%) establece que la atención recibida por parte de los trabajadores no era la más adecuada. (Véase grafica E 1. 9)

Figura 9



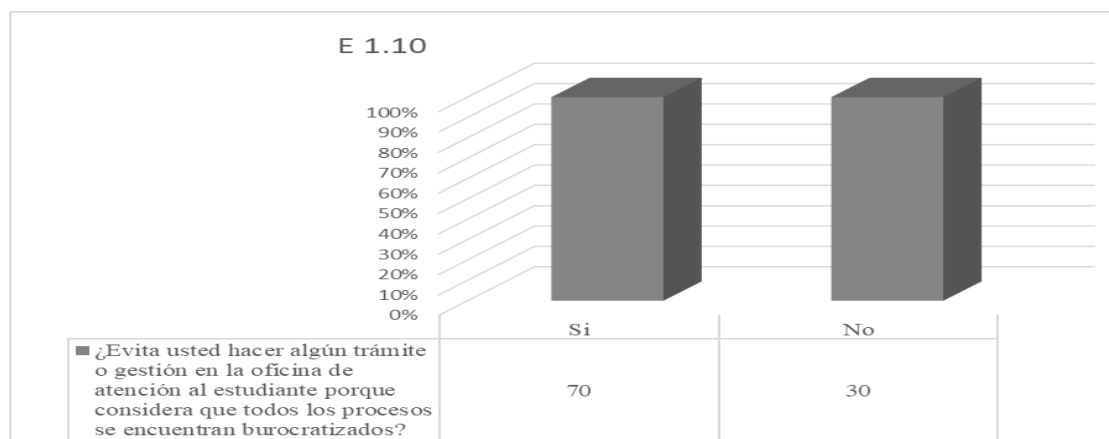
Nota: se muestran los resultados sobre las ideas acerca de la actitud como medio de mejora en la atención y ejecución de un servicio. Elaboración propia.

La pregunta número diez (10) se hizo para verificar si los estudiantes evitan o no acudir a la oficina de atención al estudiante porque consideran que todos los procesos académicos están burocratizados, siendo el setenta por ciento (70%) indicó que si volverían; lo cual también puede evidenciar que los procesos actuales no son tan lentos o retrasados; lo cual implica que el rendimiento en dicha oficina es aceptable, mientras el otro treinta por ciento (30%) señalan que no volverían, claro está contar con otras opciones como lo son las gestiones en línea.

Cabe destacar que un usuario del servicio evita la intimidación, hostilidad o atención adversa a lo que solicita, o bien cuando hay antecedentes de situaciones estresantes con el personal, porque saben con antelación que se pueden generar fricciones debido a actitudes negativas. No obstante, por la información recabada parece que el funcionamiento en los procesos es adecuado y cumple con las expectativas de los estudiantes universitarios. (Véase gráfica tabla E 1. 10)

Figura 10

Situación del estudiante ante la oficina de atención



Nota: se muestra el nivel de confianza del alumno ante los servicios de la oficina de atención. Elaboración propia.

Encuesta a Trabajadores (E.2)

El subconjunto del muestreo resulta útil porque se logra una aproximación de la información buscada que permite dar a conocer el comportamiento, ausentismo, clima laboral, rendimiento y el conocimiento que tienen acerca del estrés laboral, entre otros aspectos relevantes.

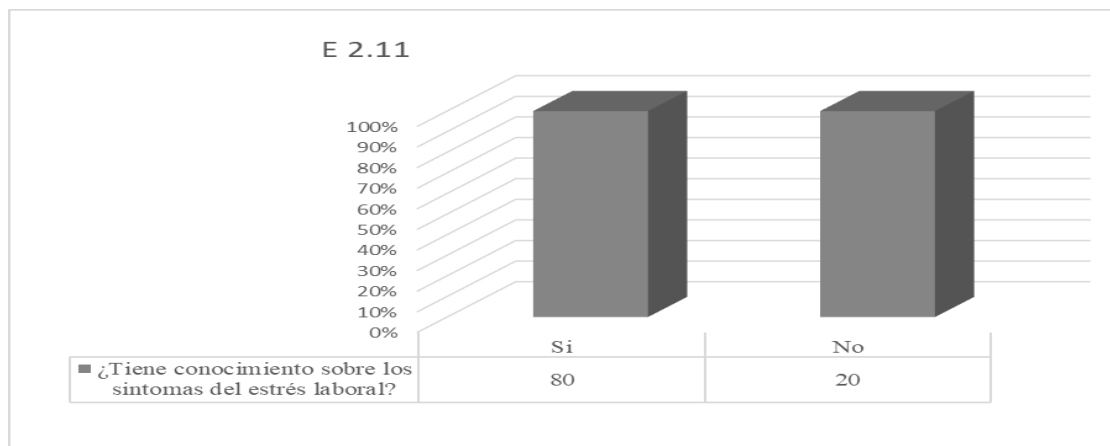
El muestreo representa con propiedad y claridad las relaciones de socialización entre trabajadores y estudiantes debido a la atención directa y personalizada al público–estudiante; por ende, la vulnerabilidad del estrés en el trabajo en los profesionales del área administrativa 4 de cada 5 empleados aseguran haber presentado algún síntoma de estrés, aunque no de manera frecuente o continuada son reacciones debido a las exigencias personales y a su vez por las presiones laborales que pueden agravarse si las condiciones normales o de estabilidad se alteran.

Se percibe un ambiente prudente y formal dentro de la oficina, la expresión facial es de seriedad y una apariencia de poca afectividad, no sonríen fácilmente, sus rostros se encuentran descubiertos de cabellos, disciplinadas en el uso del tiempo de la oficina, la interacción con los estudiantes se apega a su entorno por lo que no. Para conocer los factores que influyen en la personalidad de las trabajadoras, se les preguntó (E.2.1) acerca de si tienen conocimiento sobre las consecuencias del estrés laboral, un ochenta por ciento (80%) dijo que sí y el veinte por ciento (20%) que no.

Por lo que señalan conocer que el estrés afecta a las personas y que tienen efectos desencadenantes, no obstante, nadie quiso explicar el tipo de consecuencias y menos aún algún tipo de síntomas, por lo que se puede inferir que desconocen que el estrés laboral es una epidemia global y un fenómeno silencioso, el cual aumenta el número de enfermedades y problemas sociales debido a los extenuantes niveles a los que se puede estar sometida una persona estresada. (Véase a continuación gráfica E 2. 11)

Figura 11

Conocimiento de los síntomas del estrés laboral en féminas



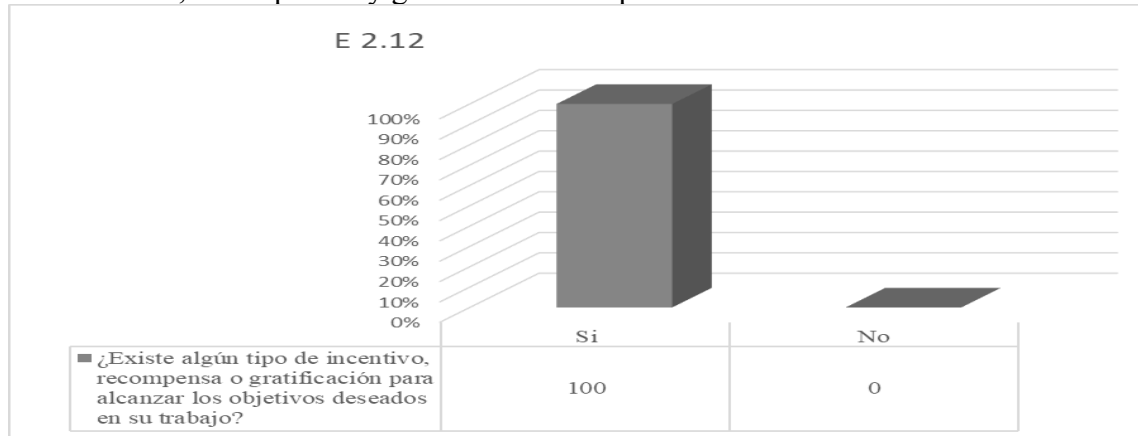
Nota: se muestran resultados sobre el conocimiento de trabajadoras de la oficina de atención al estudiante. Elaboración propia.

La pregunta E.2.2 tiene como propósito conocer acerca de los incentivos, recompensas o gratificaciones que tiene el empleado, para el efecto debe señalarse que el cien por ciento (100%) de los empleados de la oficina de atención al estudiante; indicó que no los reciben. Por lo que cabe señalar, que los incentivos se dividen en financieros y no financieros. Los empleadores pueden buscar algún tipo de recompensa para el personal sin necesidad de recaer en costos excesivos y con el fin de fomentar el máximo rendimiento.

Cualquier profesional administrativo que recibe un descanso, una carta de agradecimiento, un diploma o ser catalogado como el empleado del mes, lleva fuera de la oficina la satisfacción de haber realizado su trabajo con los más elevados estándares de rendimiento y este tipo de estímulos o recompensas hace que se esfuerce diariamente y se sienta comprometido para que su desempeño sea sobresaliente. (Véase gráfica E 2. 12)

Figura 12

Incentivos, recompensas y gratificaciones al personal de la oficina de atención al estudiante.



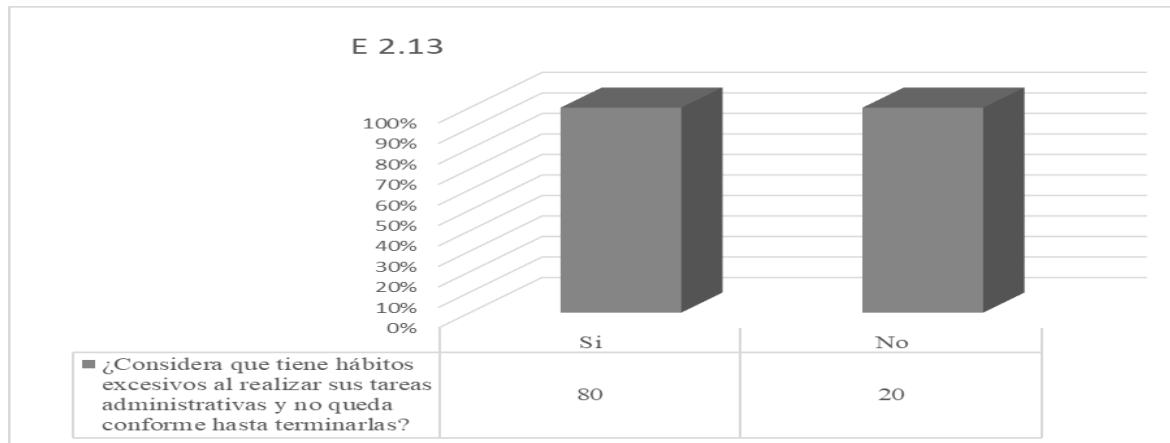
Nota: se muestran los resultados de la encuesta a los colaboradores, donde se indica si reciben algún incentivo por el trabajo desempeñado. Elaboración propia.

El planteamiento tres (E.2.3) de las encuestas realizadas a los trabajadores administrativos se busca conocer si hay indicios de hábitos excesivos por parte de los empleados para realizar sus actividades administrativas. Fundamentalmente hacer una gestión es fácil y es parte del desempeño de los funcionarios, pero cuando hay una incidencia de insatisfacción, las condiciones de trabajo ya no son saludables, las exigencias sobrepasan el entorno laboral y resultan amenazantes para el bienestar de los trabajadores, debido que hay factores de ansiedad o depresión, sobreesfuerzo innecesario, limitando la calidad productiva y el rendimiento.

Lo anterior se señala porque el ochenta por ciento (80%) indica que si posee hábitos excesivos para concluir sus tareas administrativas; por tanto, la exigencia hace que el estrés aumente y el trabajador sea propenso a la ineficacia, lo que recae en situaciones estresantes y abrumadoras, mientras el veinte por ciento (20%) indica que aún no posee hábitos excesivos para realizar sus tareas. (Véase gráfica E 2. 13)

Figura 13

Hábitos en la realización de actividades administrativas



Nota: resultados sobre la realización de actividades. Elaboración propia.

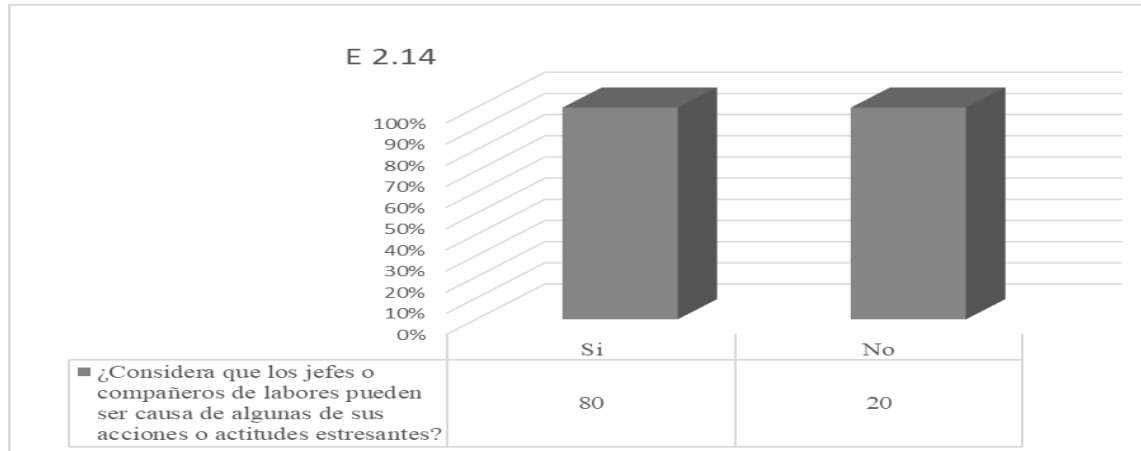
Al realizar el planteamiento número cuatro (4) a los empleados de la oficina de atención al estudiante, acerca de si consideran que los jefes o compañeros pueden ser causa de acciones o actitudes estresantes, el ochenta por ciento señalo que sí, mientras el veinte por ciento (20%) indico que no.

Un sistema de apoyo en la esfera laboral son los compañeros y jefes, debido al apoyo para superar los ambientes estresante, el problema se presenta cuando son los mismos compañeros o jefes quienes son la fuente del estrés, lo cual puede ser un problema muy serio e incluso puede conducir a una anomia social y a enfrentarse con diversos problemas de salud como lo son: dificultad de concentración, depresión, ansiedad, mal humor, bajo estado de ánimo; así como incapacidad de lograr cualquier objetivo, lo cual se denomina como desgaste profesional o síndrome del Burnout.

Obviamente el estrés laboral, es un problema a nivel social que puede influir en la merma de la productividad y rendimiento de los trabajadores. Por tanto, la buena relación proactiva con los compañeros o jefes, permiten crear una cultura de bienestar, equilibrio profesional y personal; superar las situaciones estresantes, las afecciones físicas, emocionales y de mal rendimiento de las funciones administrativas para que no se convierta a futuro en un problema social. (Véase gráfica E 2. 14)

Figura 14

Causales del estrés laboral

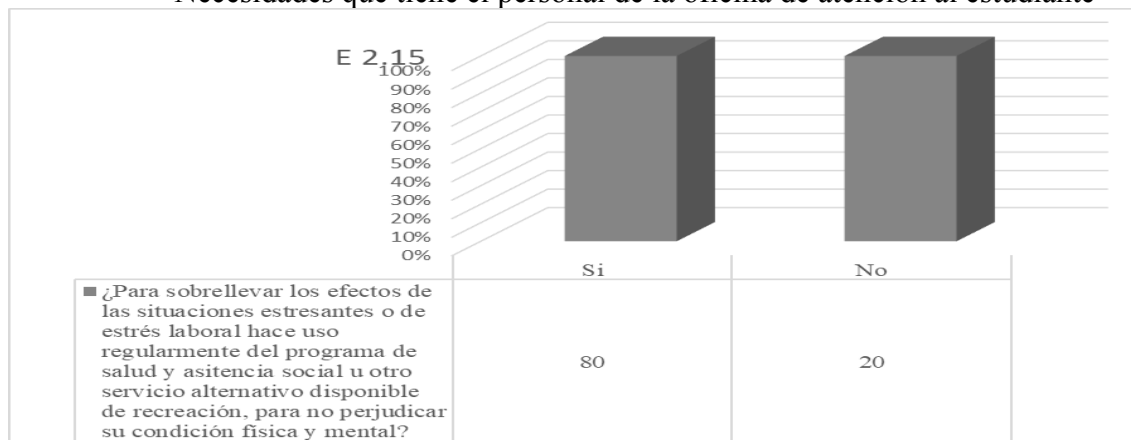


Nota: los encuestados opinan sobre el impacto que compañeros y jefes producen en los estados de estrés en el trabajo. Elaboración propia.

La pregunta cinco (5) es para ponernos en contacto con las necesidades que tienen los empleados acerca de los padecimientos o quebrantos de salud y si por ello uso de las clínicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) o de los centros de recreación que posee la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) para recrearse, porque se hace uso de lo que se necesita ya que es una forma de pedir ayuda, debido que el estrés y las enfermedades aparecen o desaparecen todo depende si se ignora o se busca el tratamiento preventivo. Siendo que el ochenta por ciento (80%) dijo que si hacía uso de dichos servicios y el veinte por ciento (20%) no. (Véase gráfica E 2. 15

Figura 15

Necesidades que tiene el personal de la oficina de atención al estudiante

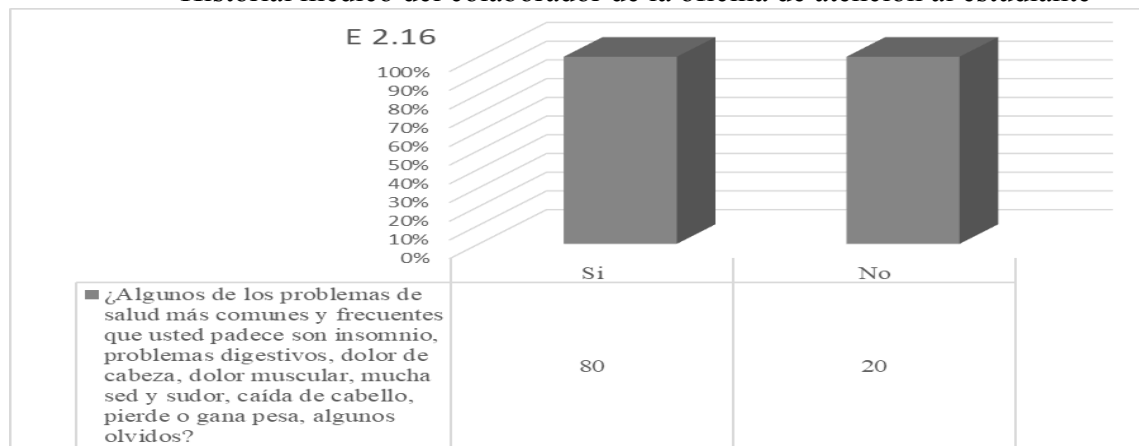


Nota: Se muestran los gráficos que dan información acerca de las actividades o decisiones tomadas por el personal en pro de la mejora de su estado emocional. Elaboración propia.

Lo anterior, se relaciona también con el numeral seis (6) y siete (7) de dicha encuesta efectuada a los trabajadores de la oficina de atención al estudiante.

La pregunta seis, se enfoca a descubrir si actualmente hay problemas de salud, lo que desconocen es que las enfermedades parecen comunes, pero son propias de los padecimientos del estrés ejemplo de ellas son: dolor de cabeza, dolor muscular, pérdida de cabello, olvidos o si se pierde o gana peso entre otros; siendo el ochenta por ciento (80%) que dijo tener padecimientos que se asemejan a los anteriormente descritos y solo el veinte por ciento (20%) dijo que no. (Véase gráfica E 2. 16)

Figura 16
Historial médico del colaborador de la oficina de atención al estudiante



Nota: la información expresada en el gráfico muestra el nivel de conocimiento que el trabajador tiene con respecto a aquellos padecimientos que están relacionados a los distintos estados de estrés. Elaboración propia.

En consecuencia, la interrogante siete (7), se concatena para saber si los trabajadores hacen uso de un plan de rutina física, debido que para mantener el rendimiento y la eficiencia dentro y fuera de la oficina, se debe hacer uso de ejercicio o caminatas; el objetivo fundamental es contribuir a minimizar los factores estresantes negativos a los cuales se encuentran altamente expuestos los trabajadores.

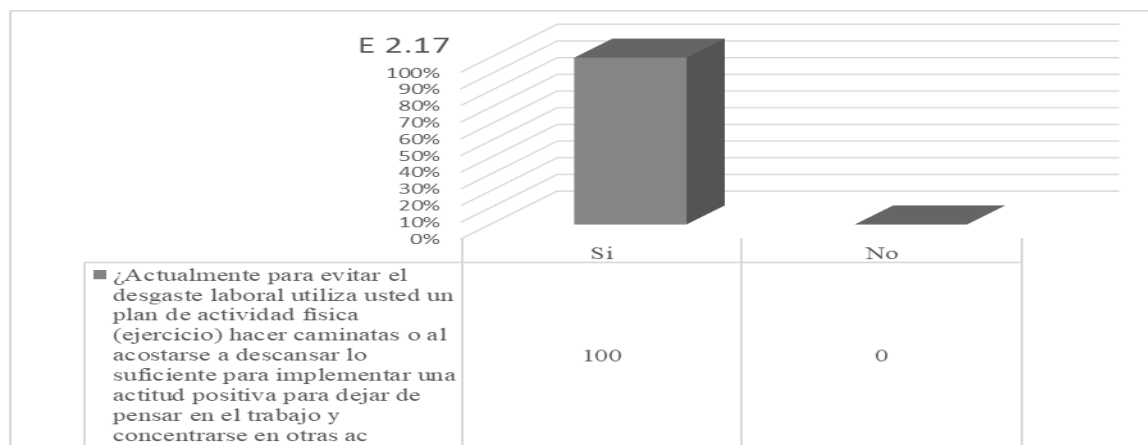
Dentro de las ventajas se puede indicar que el cerebro, cuerpo y actitud funcionan mejor; haciéndose más sencillas las tareas laborales y así el trabajo no resulta una actividad desagradable e incluso no se malgasta el tiempo ni las energías en cosas secundarias, porque se optimizan todos los recursos con los que cuentan los empleados.

Desafortunadamente los trabajadores señalan en un cien por ciento (100%) que no ejecutan ninguna rutina de ejercicios por lo que descuidan su salud y probablemente seguirán

haciendo uso de los servicios médicos, sencillamente porque no priorizan la comodidad física, estética y laboral (Véase gráfica E 2. 17)

Figura 17

Planes de rutina, actividades y acciones para el mantenimiento de la salud



Nota: el gráfico muestra el porcentaje de personas que han indicado realizar algún tipo de actividad para mantener el organismo saludable. Elaboración propia.

La pregunta ocho (8) proporciona una mirada objetiva acerca las situaciones que afronta el trabajador de la oficina de atención al estudiante, obviamente deben de cumplir con la programación del tiempo para no dejar que el trabajo se acumule, el problema radica cuando los plazos son breves y poco factibles.

Por ello según explican verbalmente diariamente jerarquizan los pendientes según la importancia y tratan de manejarlos, aunque a veces su agenda no es tan flexible, aparte de ello no pueden delegar sus actividades a lo que se le suma que frecuentemente hay interrupciones porque deben proporcionar información a los estudiantes o hacer expedientes, según refieren intentan tener un buen control sobre su trabajo.

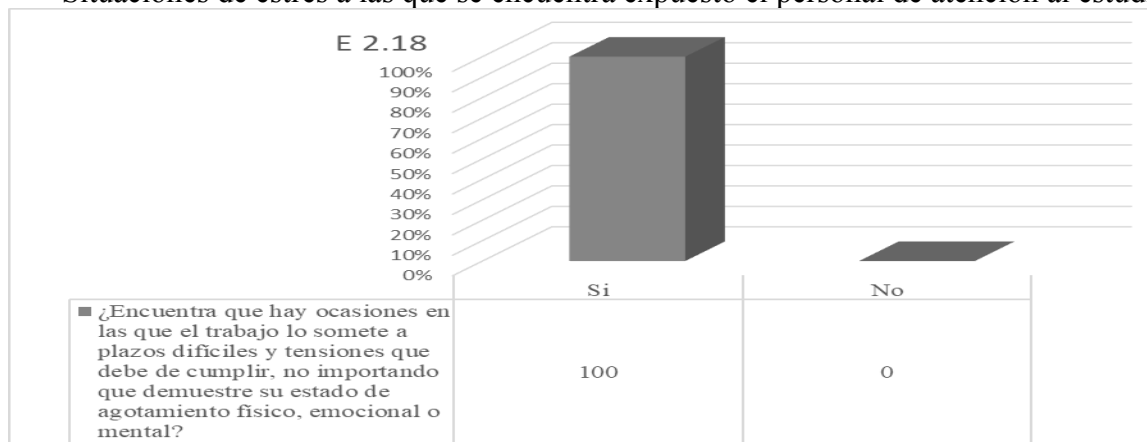
El efecto negativo resulta cuando el empleador considera que los profesionales administrativos deben iniciar su jornada de trabajo libre de cualquier carga, no obstante, el estrés y competitividad es como una mochila la cual se va llenando día a día, cuando los profesionales administrativos se exceden por cumplir con los tiempos, aunque parezcan agobiados o tensos.

De manera inicial deben intentar disminuir los agentes estresores, intentar neutralizar las acciones negativas y retirar sistemáticamente esa carga pesada de estrés. En caso contrario, los

trabajadores se tornan obstructores perjudiciales, debido que con una mala actitud son capaces de destruir el buen clima laboral y reducir la productividad, la falta de compromiso desemboca en una frustración colectiva lo cual hace que las gestiones administrativas no avancen y los errores aumenten. Es alarmante que el cien por ciento (100%) indica que las mismas autoridades son los generadores de estrés por cumplir con las expectativas trazadas (Véase gráfica E 2. 18)

Figura 18

Situaciones de estrés a las que se encuentra expuesto el personal de atención al estudiante

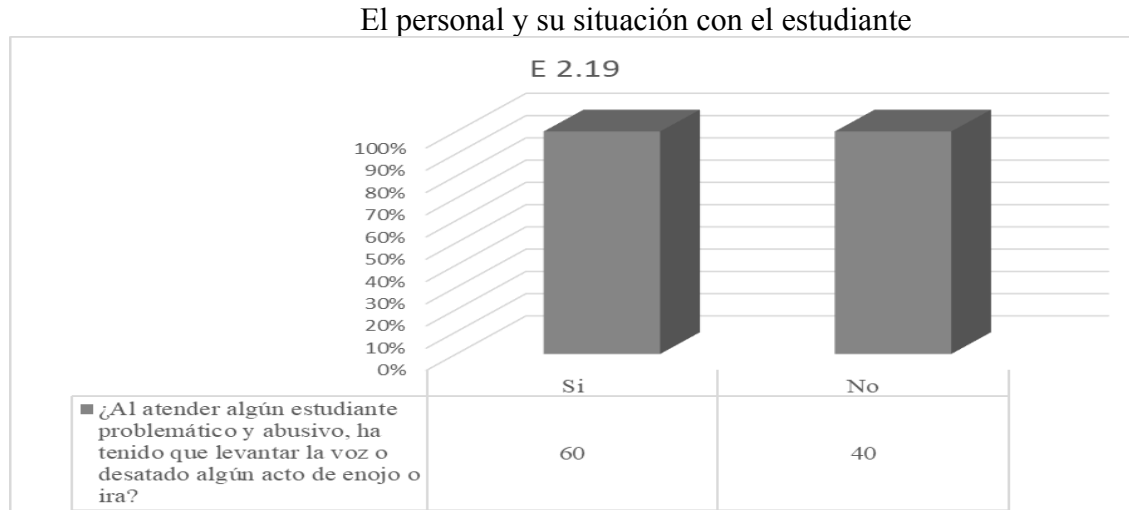


Nota: se presenta información relacionada al trabajador y las ocasiones en las que se encuentra frente a situaciones de estrés. Elaboración propia.

El interrogante número nueve y diez (9 y10) hecha a los trabajadores de la oficina de atención al estudiante, fue direccionada para saber la postura de los empleados en caso de atender algún usuario estudiante abusivo y si para ello han tenido que alzar la voz o mostrarse molestos o tomar una postura más severa rompiendo la filosofía de la satisfacción en el sistema de atención y servicio a los estudiantes.

Dentro de este tema subyace el incipiente mal rendimiento, la ineficiencia, la poca prudencia y en consecuencia una serie de obstáculos interferentes que a mediano y largo plazo serán impedimentos para mantener el autocontrol, el trabajo en equipo porque existirá la amenaza de tensiones estresantes negativas que eliminan la pro actividad e interrelación con los demás grupos y transformando radicalmente el sistema social. Siendo el sesenta por ciento (60%) que indicó que, si han tenido que evidenciar su autoridad por medio de elevar el tono de voz o con alguna actitud de ira, el otro cuarenta por ciento (40%) aun no lo han hecho. Lo cual demuestra presencia de estrés laboral. (Véase gráfica E 2. 19)

Figura 19

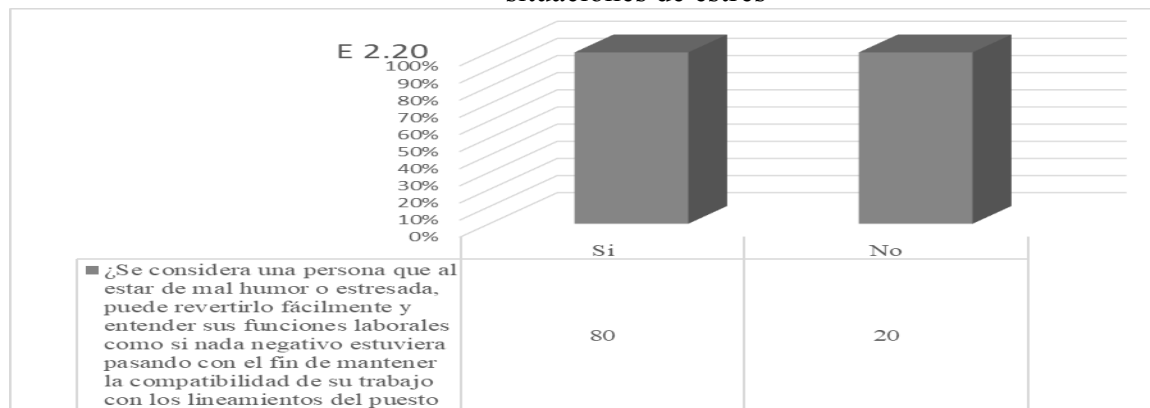


Nota: el trabajador se enfrenta comúnmente a estudiantes difíciles de tratar, lo que es causal de situaciones adversas, estresantes y agotadora. Elaboración propia.

El planteamiento diez (10), establece una causal de cómo los trabajadores administrativos estresados y de mal humor intentan mantener el control a pesar de las adversidades, siendo el ochenta por ciento (80%), quienes intentan crear las condiciones favorables para garantizar el buen servicio, efectividad y rendimiento en el trabajo; seguramente, por un sentido de pertenencia, vocación y porque están orientados a mantener el servicio a los estudiantes, lo cual es parte de un proceso formativo integral de compromiso. El veinte por ciento (20%) parece más estresado seguramente por la complejidad de situaciones estresantes en las que se encuentre. (Véase grafica E 2. 20)

Figura 20

El control que sostiene el personal de la oficina de atención al estudiante pese a determinadas situaciones de estrés



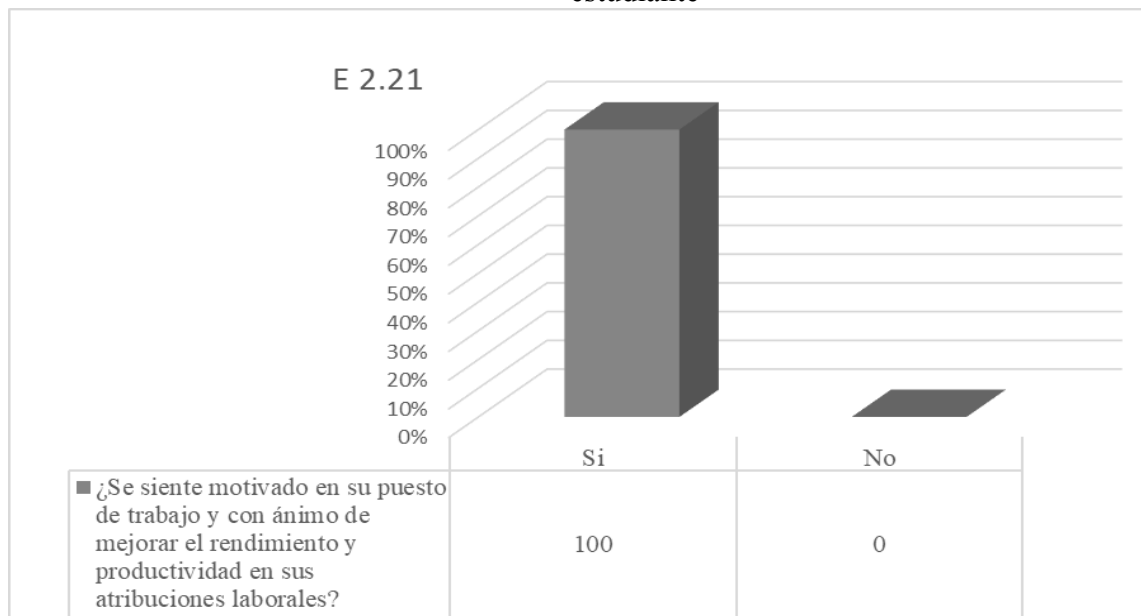
Nota: se presentan los resultados de la pregunta en la que el trabajador expresa si tiene formas de manejar y controlar situaciones hostiles con algunos estudiantes enfurecidos. Elaboración propia

El impulso de la modernización, el fortalecimiento de las unidades administrativas, la excelencia de las funciones que desempeñan los trabajadores administrativos de la Oficina de Atención al Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, son parte de la necesidad por cubrir las demandas de la población estudiantil que tiene específicamente la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, no obstante si un trabajador no inicia sus actividades con el afán de rendir adecuadamente, la propuesta institucional se ve claramente afectada.

El planteamiento once (11) y doce (12) permiten cuantificar la disposición de los trabajadores administrativos, para mantener el rendimiento y productividad; así mismo, si existe el normal desarrollo por atender correctamente a la población estudiantil de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales para que éstos se sientan convencidos y satisfechos de la efectividad del servicio que presta la oficina de atención al estudiante. (Véase gráfica E 2. 21 y E 2. 22)

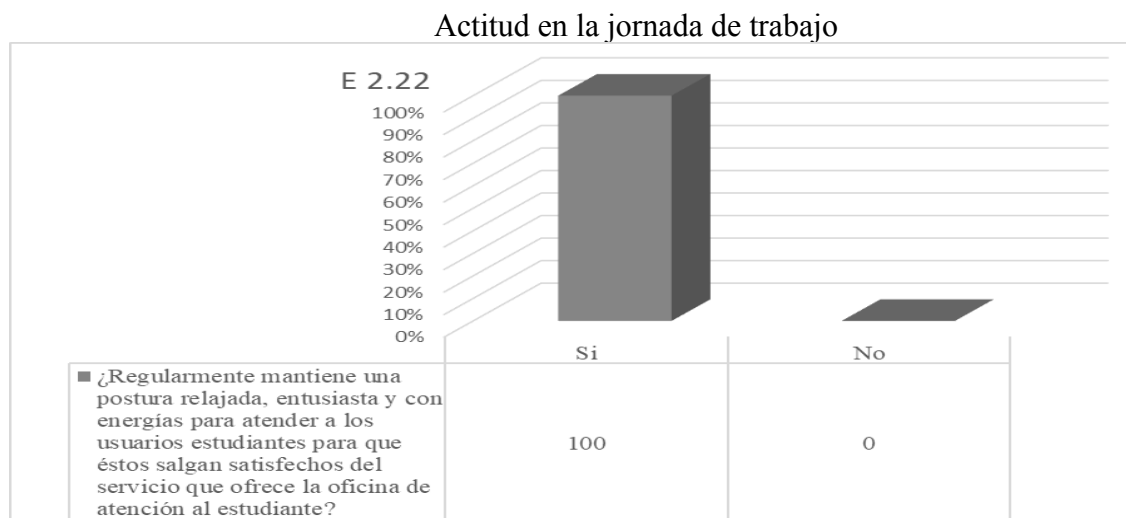
Figura 21

Disposición a la mejora, motivación y competitividad del personal de la oficina de atención al estudiante



Nota: se presentan los resultados de la pregunta, lo que sirve de mucho para hacer un acercamiento al nivel de satisfacción del personal en sus puestos de trabajo. Elaboración propia.

Figura 22



Nota: posturas tomadas por el trabajador en su turno laboral. Elaboración propia.

Uno de los principales problemas sociales que tiene la sociedad guatemalteca no solo se encuentra el mal silencioso del estrés laboral; sino también, el consumo de sedantes, cigarrillos o alcohol, entre otros a los que recaen los trabajadores altamente estresados, lo cual aumenta significativamente el riesgo de sufrir lesiones o accidentes en el trabajo. Las implicaciones de dichos problemas socio laborales son: 1) Irresponsabilidad social por cumplir con un horario de trabajo y con las funciones o atribuciones en el puesto administrativo de atención al Estudiante con el que fueron contratados los trabajadores, 2) La reflexión de crear espacios y oportunidades para crear pequeños momentos de ocio para los servidores administrativos.

Existen diversos factores profesionales que afectan el rendimiento laboral, uno de ellos es el insomnio, algunas veces el horario de trabajo, la mala comunicación que puede tenerse entre compañeros o con los mismos jefes, cansancio físico o mental.

Por consiguiente, el rendimiento y la productividad laboral se encausan en merma en las funciones que desempeñan los trabajadores administrativos, por tanto, el rendimiento debe considerarse como el conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de verlo como el resultado de estas. Desde este punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

El adecuado ambiente laboral aumenta la productividad y satisfacción de los colaboradores asalariados, porque el trabajo se vuelve colaborativo y dinámico; es decir el desempeño converge en la productividad institucional e individual.

La inclusión de talleres continuos que vinculen la productiva y eficiencia de las relaciones humanas; con el fin cumplir con un excelente servicio a los estudiantes universitarios y se adecuen estrategias metodológicas de trabajo, las cuales conduzcan a una asertiva conducta laboral y con actitudes de cohesión de grupo y competitividad hacia el trabajo y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, superando las adversidades institucionales.

El ocio desafortunadamente no está integrado dentro del plan estratégico de la oficina de atención al estudiante, desaprovechando que la oportunidad de que los trabajadores sean más productivos laboralmente y minimizando el número de errores, para que no pierdan tiempo al no trabajar. Porque el ocio estimula la creatividad y el deseo por retomar las actividades con mayor energía y dinamismo, fortalece las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, permite mayor participación y sobre todo reduce los niveles de estrés y la tensión.

Análisis general: Trabajo de Campo

Para mejorar la demanda interna de los estudiantes universitarios respecto de los servicios que proporciona la oficina de atención al estudiante, es importante la aplicación de mecanismos compensatorios para los trabajadores administrativos quienes como cualquier otro trabajador son altamente vulnerables al estrés laboral.

El recurso humano es vital dentro de cualquier institución y oficina administrativa; es por lo que no puede verse como elemento aislado; mayor aún resulta el ausentismo por enfermedades que obedecen a problemas médicos los cuales repercuten en la productividad laboral. Debido que la buena comunicación es un aspecto fundamental principalmente entre jefes y trabajadores, usuarios estudiantes y trabajadores; debido que se debe ser asertivo al proporcionar información y así obtener el éxito y evitar cualquier tipo de riesgo, amenaza o alteración.

El ambiente estresante inicia con lo emocional y luego procede a lo físico; por ello al atender público se debe tener pequeños espacios para descansar o relajarse; por ende, los trabajadores al tomar un momento de descanso desarrollaran respuestas saludables, disfrutaran del empleo, sentirán apoyo social y así todo estará bajo control.

No obstante, en este caso ya hay indicios que identifican situaciones estresantes, por lo que se requiere diseñar y aplicar gestiones que enriquezcan el trabajo por medio de un protocolo de actuación de prevención de riesgos laborales e inmediatamente modificar los comportamientos no adecuados.

Al mejorar la calidad de vida laboral se evita la propagación del estrés y por añadidura todo el personal funcionará con mayor eficacia y buen servicio; por tanto, ineludible que los trabajadores y empleadores reconozcan que el comportamiento, espacios de ocio y buena actitud son aspectos influyentes y determinantes para la relación empleado, empleador y usuario estudiante.

El rendimiento laboral es producto de todos los empleados, por ello el desempeño y estimación la que cumplen las tareas y funciones son las adecuadas, los recursos deben ser optimizados, la capacidad y estrategias articulan adecuadamente la forma de minimizar los estragos provocados por el estrés en el trabajo.

Sin duda, el estrés del trabajo se convierte en una variable central, especialmente relevante al entender que existen ciertos fenómenos como la insatisfacción laboral, altos niveles de ausentismo y la propensión a actitudes negativas dentro del ambiente laboral.

El servicio proporcionado a todos los estudiantes inscritos en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales ofrece principalmente resolver inquietudes sobre el pensum, escuchar reclamos y quejas, proveer información, indicaciones de cómo hacer trámites y proporcionar información adicional (reporte de cursos, cierres de pensum, otros) entre las opciones y alternativas que permitan a los estudiantes solventar cualquier situación académica. Esta interacción desafortunadamente no siempre es positiva, lo cual conlleva a agentes estresores que provocan estrés en el trabajo y de los cuales no debe coexistir en este tipo de ambientes.

El mal servicio al usuario estudiante resulta costoso; además afecta el clima laboral principalmente si el empleador o el empleado llegan a creer que hay ineffectividad, experiencias impactantemente negativas, falta de confianza, falta de pro actividad, despreocupación o indiferencia. Estos aspectos conforman parte de una sintomatología propia del estrés laboral.

Un administrador de personal debe organizar y gestionar los medios y medidas que conduzcan a que los servicios y garantías de los empleados se orienten a reducir o eliminar los distintos niveles de estrés.

El estándar del rendimiento contribuye a mantener una actitud amistosa y profesional, a fomentar valores como la empatía y la solidaridad porque se demuestra la sensibilidad ante algún problema del usuario, la actitud correcta es vital debido a la influencia que se genera con el contacto; por ello el tono de voz, la expresión del rostro permite que la administración se transforme en buen servicio y se contrarreste la alarma social del estrés laboral.

Indudablemente, el departamento de atención al estudiante mantiene una mayor interacción con todos los estudiantes, docentes y público en general; por lo que es determinante que constantemente se sientan motivados para proporcionar un trato especial a los estudiantes.

La sensación de seguridad del ambiente crea vínculos emocionales que permiten que la atención que proporcionan los trabajadores pueda estar impregnada de calma, buena escucha y buena comunicación. Porque el estrés laboral, puede genera en el trabajador insatisfacción, repulsión, rechazo, represalias, peleas, problemas, conflictos acumulados, comportamientos inadecuados.

CAPITULO IV

Prospectiva Analítica

Análisis general sobre el trabajo de campo

Dentro de un estudio sociológico sobre el estrés laboral en trabajadores de la Facultad, existen varias vertientes que deben ser analizadas desde sus orígenes, desafortunadamente el estrés laboral es un problema que se agudiza constantemente, resulta un enemigo con el que lucha gran parte de la población trabajadora, es un mal que se extiende y cada vez se empodera, fortalecido por la incapacidad de distinguirlo, pasando desapercibido y que puede agravarse dependiendo del nivel al que este expuesto el empleado.

Curiosamente un trabajador puede decir que se siente estresado, pero no que esto le afecte en su entorno laboral, familiar ni social. Además, el empleado debe corresponder a los objetivos laborales, de productividad y aunque tenga libertad de trabajo siempre está expuesto a la competitividad, a las nuevas exigencias de los puestos de trabajo, lo cual se denota en los avisos de empleos los cuales buscan a futuros empleados que estén dispuestos a enfrentar y aceptar las presiones que se derivan del trabajo. Si alguien siente no adecuarse pasa a engrosar la fila de desempleados que son otra variante del estrés.

Aunque el estrés socialmente es reconocido, se debe desmitificar, debido que hoy en día el empleador no se preocupa en la búsqueda de estrategias que beneficien al trabajador. En la Facultad aun no gestiona nada con relación al estrés, prácticamente los puestos directivos no se preocupan por minimizarlo y es por ello, por lo que cada vez encontramos una sociedad trabajadora con tendencias a vicios, enferma, ansiosa y deteriorada en las relaciones sociales. Principalmente, cuando se trabaja en atención a estudiantes. Al trabajador universitario de la Universidad de San Carlos, nadie le enseña que el coste de su vida personal y social puede verse afectado según el nivel de estrés al que este expuesto. Aunque la OIT y la OMS, proponen medidas preventivas, que contrarresten los daños colaterales del estrés, faltan estudios específicos a nivel nacional y una legislación que reconozca al estrés laboral en Guatemala como un problema social que cada vez se agudiza.

Por otra parte, el estrés es un mal social el cual al no reconocerlo pasa inadvertido, aunque se habla del estrés de forma cotidiana no se hace a profundidad; de hecho, la saturación física y/o mental del trabajador, genera diversas consecuencias que no solo afectan la salud sino los entornos más próximos, debido que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal, en el peor de los casos puede ser una tendencia creciente que lo puede llevar hasta la muerte.

De la misma manera, no solo es necesaria la prevención y el tratamiento para contrarrestar el estrés en los trabajadores; sino la importancia de aprehender a identificar esas consecuencias. Porque, si un trabajador que ama su trabajo se auto cuida, lo más probable es porque quiere conservar su salud y su empleo durante el máximo tiempo posible y trata de dar siempre lo mejor de sí.

El trabajador tiene derecho a saber sobre las disfuncionalidades que conlleva un estrés prolongado, las consecuencias y como repercute éste en su salud, lo cual no solo perjudicaría su trabajo sino a futuro verá truncado varios posibles escenarios en los cuales el trabajador se desenvuelve. Un empleado consiente y consistente desea por lo menos un futuro aceptable, debe hacer uso de todos los medios a su alcance para generar un ambiente adecuado, dicho en otros términos sanos. De la misma manera, los encargados, jefes, coordinadores, etc. de personal deben procurar mantener un ambiente laboral saludable y agradable tanto para los trabajadores como para la propia unidad de trabajo y para la productividad.

El bienestar laboral, es una secuencia lógica de una serie de pasos plausibles que se llevan a cabo durante el presente para alcanzar un futuro mejor; El tiempo es continuo y lineal, por ello dependerá del trabajador y su toma de decisiones en el hoy y ahora para prevenir implicaciones para sí a corto mediano y largo plazo e intervenir también para que las generaciones futuras y que estas puedan gozar de ese cambio; pues al prevenir el estrés laboral los márgenes de visualizaciones de acotamientos por sus consecuencias se amplían al no ser consideradas con la adecuada diligencia y también las posibilidades a varios futuros escenarios en los que la persona se desenvuelve. Es indispensable considerar que, la estabilidad que se tenía hace 50 años ya no es la misma, debido que el sistema sociopolítico y económico actual exige un trabajo productivo y se debe estar consciente que se vive en un mundo cada vez más interdependiente y complejo; así también los métodos deben ir cambiando de acuerdo con el contexto actual donde cada vez se

necesitan de nuevas y renovadoras herramientas, a la vez de las perspectivas para hacer frente a los nuevos cambios a los que se enfrentan diariamente.

Al trabajador actual y los nuevos reclutas laborales no se les enseña a buscar el bienestar tanto personal como laboral, por el contrario, se conoce acerca del estrés de forma médica, pero no las implicaciones a nivel psicosocial.

El comportamiento de los trabajadores ante el estrés laboral debe tener el sentido común y consciente de manera sistemática y tener una panorámica que depende de la actitud y toma de decisiones asertivas, ya que de ello depende el afectar o no el futuro.

Los ambientes libres de estrés proporcionan un servicio de calidad y principalmente en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, que es una de las unidades más grandes con la gran afluencia en atención a sus estudiantes inscritos; pues en ella como en muchas otras unidades el resolver inquietudes como por ejemplo las del pensum de estudio, el escuchar reclamos y quejas, o realizar trámites y proporcionar información adicional (reporte de cursos, cierres de pensum entre otros) y otras muchas más se encuentran con el día a día y se requiere la afabilidad de los trabajadores que atienden las oficinas.

Aunque esto parece una actividad cotidiana en muchos casos resulta que algunos procesos resultan insatisfactorios para los usuarios, lo que recae inmediatamente en considerar que los trabajadores se encuentren prestando un servicio de mala calidad, “el mal servicio al usuario es costoso” además afecta el clima laboral lo cual aumenta la sintomatología propia del estrés laboral por los enfrentamientos que se suscitan.

Los ambientes de trabajo deben ser caracterizados a través de efectivas comunicaciones, ya sea entre jefes a trabajadores, usuarios estudiantes a trabajadores; ya que una buena atención requiere de una correcta información alcanzando resultados a través de procesos asertivos, sin colocar al estudiante en algún tipo de riesgo o alteración y así mismo a los trabajadores que los atienden.

Es pertinente recordar que el ambiente estresante inicia con lo emocional y luego procede a lo físico; por lo que, es de considerar aquellos pequeños tiempos de ocio, los cuales revitaliza y

permite a las personas que atienden público puedan liberarse del estrés que puedan estar acumulado; por ende, los trabajadores al tomar un momento de descanso desarrollaran respuestas saludables, disfrutaran del empleo, sentirán apoyo social y las actividades podrán fluir de una manera controlada.

No obstante, si los encargados de personal no poseen el conocimiento sobre llevar las distintas dinámicas para minimizar el estrés en su personal, pueden perfectamente hacer uso de las guías o métodos implementados en otros países y los cuales se encuentran en acceso libre para ser utilizados vía electrónica.

Su función es medir en los distintos espacios que laboran los trabajadores y evaluar el nivel de estrés que manejan; de esta manera poder implementarlos de manera sutil para reducirlo y brindarles a los trabajadores y a todos aquellos con los que estos interactúen un entorno adecuado para continuar con la rutina laboral diaria.

La utilización del protocolo de actuación en prevención de riesgos laborales busca en cierta medida minimizar los altibajos que genera el estrés en las personas y modificar los comportamientos no adecuados que puedan suscitarse en la vida laboral; porqué al mejorar la calidad de vida laboral se evita la propagación del estrés.

Al configurarse escenarios nativos de condiciones favorables para el aumento y posicionamiento en las consecuencias derivadas a causa del estrés laboral, éstas comúnmente son desapercibidas para los trabajadores, romper con la rutina a través de tomar momentos de ocio permite reiniciar las actividades de forma adecuada. En contrapartida, los encargados, supervisores o jefes banalizan los momentos de ocio positivo, por el desconocimiento de los beneficios.

Un administrador de personal debe organizar y gestionar los medios y medidas que conduzcan a que los servicios y rendimiento de los empleados se orienten a la posibilidad de un control; que, aunque presente dificultades pueda garantizar en cada jornada de trabajo la reducción de los distintos niveles de estrés que puedan generarse. Los momentos o espacios de ocio evitan el agotamiento mental y el proceder negativo de los profesionales impulsándolos a que sean más activos y felices, lo cual es un factor clave de estímulo en la productividad de la institución.

Por ende, la utilización de nuevos mecanismos o estrategias administrativas deben adaptarse continuamente al sistema laboral, el cual también es dinámico para garantizar el emprendimiento de la institución.

El adecuado clima laboral libre de estrés contribuye a mantener una actitud amistosa y profesional, a fomentar valores como la empatía y la solidaridad porque se demuestra la sensibilidad ante algún problema e inclusive hacia el usuario, la actitud correcta es vital debido a la influencia que se genera con el contacto; por ello el tono de voz, la expresión del rostro permite que la administración se transforme en buen servicio y se contrarreste la alarma social del estrés laboral.

Ante la ausencia de estrés en los trabajadores, éstos pueden alcanzar una sensación de seguridad del ambiente, creando vínculos emocionales que permitan que la atención este impregnada de calma, buena escucha y comunicación. Caso contrario, el empleado estresado genera una conducta de insatisfacción, repulsión, rechazo, represalias, peleas, problemas, conflictos acumulados, comportamientos inadecuados; lo cual es totalmente negativo e impropio para la imagen de cualquier institución.

Las enfermedades repercuten principalmente en el bajo rendimiento, ausentismo y adicciones, entre los padecimientos más comunes se encuentran: tabaquismo e hipertensión arterial, enfermedades coronarias, riesgo relativo de sufrir infartos de miocardio, problemas gastrointestinales, hiperlipemia, alteraciones sociales y psíquicas, etc.

Las alteraciones del estrés laboral permiten plantear hipotéticamente cuantas enfermedades y ausentismos podrían evitarse en los grupos de trabajadores de considerar seriamente los factores de riesgo ante el estrés en el trabajo para los empleados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

El panorama de los nuevos modelos teóricos acerca del estrés laboral concibe la identificación de factores psicosociales en el trabajo, los cuales son dañinos y que exigen medidas preventivas que hasta ahora son mínimamente realizadas por la Facultad.

A través del conocimiento científico reciente de investigaciones psico biológicas y de los estudios médico-socio-epidemiológicos¹³ del estrés, debe estar inmerso el conocimiento y la racionalidad, puesto que estos dos conceptos son los que conducirán a identificar y controlar para poder enfrentar la acumulación de situaciones de desencadenantes que no sólo resultan perjudiciales en términos de salud para los trabajadores, sino que a través de las interrelaciones a afecciones dañinas socialmente.

Para poder clarificar mejor la importancia de este enfoque sociológico, es necesario considerar que a nivel organización son necesarias las política que puedan conducir a la transformación sustancial por medio de medidas preventivas para generar bienestar y apoyo en los trabajadores en tiempo corto, mediano o largo plazo; porque esto conforma parte de un progreso técnico, el cual une y hace sentir en el trabajador que su permanencia laboral no solo es bien retribuida, sino que lo condiciona hacia un agradecimiento lo cual hace resurgir en él el querer dar el mejor rendimiento en su rutina diaria.

A largo plazo:

Durante el tiempo de seguimiento de este estudio, se observó que los trabajadores expuestos a cargas de estrés no cuentan dentro de su entorno laboral con proyectos que centren la atención sobre la temática psicosocial del estrés laboral y sus consecuencias sobre la salud en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales, los empleados refieren que cuentan con dos actividades de ocio al año.

El indicador obtenido de los datos relacionados con las encuestas confirman que más del cincuenta por ciento de los empleados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; han mantenido o mantienen un grado de estrés, por lo que es necesario tomar los referentes que han tenido países como: Chile, Perú, España, México, y otras sociedades las cuales ya han concientizado y valorado el esfuerzo humano, por lo que han agendado una legislación para proteger y garantizar los derechos de los trabajadores y en otros casos, los estudios propuestos empiezan a cobrar sensibilidad para ponerlos en marcha como propuestas para reducir el estrés laboral de los trabajadores. A nivel macro, sería lo ideal que el Estado guatemalteco creara los mecanismos legales que deriven en alternativas que permitan el desconecte total y que se continúe cumpliendo con las metas razonables de los puestos de trabajo para que, por un lado, el

(¹³Este tipo de estudio radican en las problemáticas que aparecen como factores decisivos, los cuales y debido al incremento en la población. Dentro de su objetivo se encuentran el identificar los factores socio-epidemiológicos asociados a los fenómenos en crecimiento constante).

empleador se encuentre satisfecho de las funciones del trabajo y a su vez el de los usuarios. Por ello la organización y los límites son adjetivos que pueden enlazarse para prevenir los factores de riesgo del trabajador.

La importancia de una política para implementar medidas preventivas de manera urgente como los que se iniciaron a partir de la década de los años ochenta, misma que se caracterizaría por el auge y el interés por alcanzar el bienestar de la humanidad propuestas para la reducción del estrés laboral en los trabajadores, la cual se ha ejecutado alrededor de varios puntos del globo terráqueo, como por ejemplo las guías de salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual esquematiza practicas a seguir para la disminución de este fenómeno social.

Como la gestión del talento humano es imprescindible dentro de cualquier institución, todas deberían estar provistas de generar ambientes laborales apropiados para sus trabajadores; pues no solo activa el desarrollo de la actividad en el trabajo, sino que, puede ser utilizado como sistema para motivar y retener al personal en sus ambientes laborales.

Si la Universidad de San Carlos de Guatemala, promoviera mecanismos integradores, como objetivos para garantizar el bienestar en salud, como pueden ser charlas o conferencias; ya que estas no solo los puede conectar al conocimiento, sino que también podría enseñarles a encontrar la manera de alejar y superar situaciones como las que provoca el estrés laboral. De esta manera, no solo se vela por el bienestar físico, psicológico sino social de los trabajadores.

Otra de las situaciones que deben considerarse es que gran número de trabajadores, consideran que al no existir apoyo por parte de las autoridades se genera la desvalorización del esfuerzo provocando. En esta clase de situación puede ejercer al trabajador que realice sus deberes de manera anómica y automatizada; sin encontrar el verdadero sentido de desarrollarse adecuadamente; pues al sentirse excluido y a falta de confort también induce al trabajador a generarle estrés laboral y su actividad en el trabajo se verá mermada.

La interrelación adecuada permite crear vínculos de solidaridad entre los compañeros de trabajo y renovar energías para continuar enfrentando esa realidad laboral y salir un poco de la rutina.

Sin embargo, y pese que muchos galenos se inclinan por opinar que el estrés¹⁴ es una consecuencia degenerativa y multi causal de padecimientos para las personas la cual se desarrolla

(¹⁴De acuerdo con diversas investigaciones realizadas de diferentes vertientes, el estrés es una causas y efecto; dentro de la sintomatología que presenta el individuo es generalizada por el cansancio mental debido a las exigencias

en casi todos los entornos sociales, aún no es vista como enfermedad y mucho menos considerada tan dañina como por ejemplo lo es: la diabetes, el cáncer, los problemas renales, hipertensión, etc.

de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales, los cuales pueden manifestar alteraciones al organismo las cuales son respuesta física).

CONCLUSIONES

El objetivo fundamental de este estudio sociológico es aportar información para la clarificación del tema del estrés laboral; el cual y a pesar de que ha sido investigado desde varias vertientes científicas no ha tenido la connotación suficiente; convirtiéndose en uno de los problemas más comunes de aumento y propagación evidente en la sociedad guatemalteca, provocando deterioro en la salud física, psicosocial y laboral de los trabajadores, lo cual repercute en el impacto de salud y baja productividad en el desempeño de las funciones laborales.

Dentro del trabajo de campo se pudo determinar que el personal que atiende público dentro de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, padece de estrés por distintas situaciones y que tratan de enfrentarlo, por sus propios medios; aunque consideran que actualmente los ambientes laborales están cargados de elementos dañinos y sienten el aumento del estrés, debido que existen altibajos que se acentúan principalmente en determinadas fechas de los semestres, lo cual les exige trabajar bajo presión para concluir los procesos académicos.

Uno de los hallazgos fundamentales de este estudio dentro de la Universidad de San Carlos, es que, a la fecha, no existe una cultura organizacional, que permita una normativa, legislación o protocolo, para promover un ambiente de trabajo positivo, productivo, saludable libre de estrés entre los trabajadores, para que contribuya a una buena comunicación y para promover un mejor ambiente laboral.

El estrés laboral en los trabajadores es un fenómeno complejo que involucra diversas ciencias y disciplinas, algunas de éstas son: la Neurociencia, la Psicología, la Endocrinología, Biología, Medicina, Psiquiatría, Antropología, Genética y especialmente la Sociología en sus diferentes ramas. En el caso de la Sociología y la Sociología del Trabajo permite una mejor comprensión de cómo afecta el estrés a los trabajadores y la mejor manera para evitar consecuencias a corto, mediano y largo plazo en procesos a nivel macro y micro, como consecuencias se encuentran los cambios de comportamiento, afección en las relaciones interpersonales, problemas de salud, bajo rendimiento laboral, aumento de conflictos sociales, repercutiendo en los diversos entornos en los que se desarrolla el trabajador. Lo cual puede promover nuevas líneas de investigación sociológicas.

Es importante indicar que dentro de las nuevas líneas de investigación que se derivan del estrés laboral se encuentran enfermedades que han escalado nuevos niveles alarmantes dentro de las sociedades industrializadas como lo son: Burnout, Karoshi, Karojisatsu; sin embargo, en Guatemala no se encuentran suficientes registros que se relacionen específicamente con esos estudios, lo cual prácticamente conforma un reto interesante para concluir si existe o no este tipo de enfermedades en nuestra sociedad.

Es importante abordar que el trabajador es una constante, en el cual recaen continuamente diversas presiones laborales o situaciones inesperadas, que influyen directamente en los procesos de estrés, primero a nivel personal y seguidamente puede propagarse a otros grupos sociales, provocando una despersonalización en el trabajo o mecanizándolo.

El estrés laboral, es un fenómeno con matices diferentes, por un lado, puede ser una respuesta natural del cuerpo que puede actuar de manera positiva, cuando impulsa, motiva; la cual es necesaria para estimular y afrontar determinados problemas, conocido como eustrés. Por otro lado, cuando este se convierte en perjudicial para la salud física y mental se le conoce como distrés y afecta de manera negativa porque merma la productividad del trabajador, asimismo los ambientes laborales convirtiéndolos en negativos y transformándolos en tensos y desagradables, lo que a su vez puede llevar a conflictos entre compañeros de trabajo y fomentar una cultura organizacional poco saludable, afectando a la institución, a las gestiones administrativas, a la imagen ante los usuarios.

Los trabajadores debiesen ser los primeros en ser concientizados para demandar una cultura organizacional, la cual pueda influir dentro de los cambios de la legislación para salvaguardar su bienestar laboral en sus puestos de trabajo y esto a su vez medie en los estilos de vida de los empleados para que contribuyan como entes amortiguadores para contrarrestar los efectos del estrés, debido que el aumento de actividades recae de manera distinta en los diferentes niveles de estrés de cada individuo, la cual es única y puede verse influenciada por múltiples factores. La respuesta eficaz y eficiente permite afrontar colectivamente las contrariedades estresantes y reducir significativamente los problemas de salud, previniendo los daños en los diversos entornos violentos y de riesgos psicosociales dentro de las dinámicas sociales, políticas o culturales.

Se puede inferir que el estrés laboral, a lo largo del tiempo ha variado en intensidad y duración. Este fenómeno puede decrecer cuando las demandas y presiones en la vida del trabajador de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos puedan controlarse. Como ha sido una constante, su aumento es evidente y solo podrán disminuirse por medio de estrategias adecuadas en el manejo de estrés, todo dependerá de los nuevos aportes de las diversas disciplinas como por ejemplo la Sociología del Trabajo y dentro del campo legislativo. Es deducible a través del trabajo de campo, donde la población muestra refleja que un ochenta por ciento de trabajadores se siente estresado.

Como el estrés laboral sigue siendo un área de estudio amplio y complejo, existen varios métodos y técnicas para comprenderlo e investigarlo, como lo son: las observaciones dentro de los puestos de trabajo, estudios de casos, entrevistas las cuales contribuyan a recopilar información sobre las experiencias relacionadas al estrés, así como cuestionarios con diversas escalas para medirlo y comprender directamente las causales y efectos, así como las formas de contrarrestarlo. En este sentido el uso del método etnográfico, analítico, sintético, deductivo, inductivo son los que principalmente contribuyen para realizar este tipo de estudio sociológico.

Todo trabajador es propenso a sufrir de estrés laboral, ya sea por los cambios tecnológicos, por cambios en el ambiente laboral, la inseguridad o incertidumbre, cambios en la vida cotidiana, el distanciamiento social, problemas de salud, estilos de vida, presiones sociales, discriminación, colegas complicados, jefes severos, expectativas exigentes, problemas financieros, eventos traumáticos, accidentes, el aumento de carga laboral, enfrentamientos, divisiones familiares, fallecimientos, entre otros factores que influyen en la manera de experimentar el estrés en la sociedad actual. Este tipo de fenómeno ha aumentado a niveles alarmantes y severos como son los casos del Burnout (síndrome del quemado) Karoshi (muerte por exceso de trabajo), Karojisatsu, los cuales conforman tipos de estrés elevado y de efectos nocivos que son frecuentes principalmente en sociedades industrializadas. En contraposición, en Guatemala y específicamente en la Facultad no se han reconocido este tipo de enfermedades que conlleve a otras líneas de investigación y de analizar las prácticas laborales que sean responsables de provocar decesos.

RECOMENDACIONES

Es importante que el trabajador establezca límites dentro de sus horas de trabajo, mantener prácticas de auto cuidado para mejorar su salud (horarios de comida, de socializar, ejercitarse, completar sus ciclos de sueño, conocer su cuerpo, consumir una dieta equilibrada, mantener o vigilar su higiene personal); porque al ser consciente y consistente en el respeto de los diferentes tiempos y roles que juega, debe aprender a desconectarse del trabajo; es decir respetar sus horas laborales de su tiempo libre para no sobrecargarse, inclusive aprender y aplicar técnicas de manejo que contribuyan a reducir el estrés.

Es necesaria la existencia de propuestas que promuevan dentro de la Facultad, cambios en sus políticas organizacionales en el campo de gestión del estrés laboral; en las cuales se reconozcan factores estresantes comunes y se apliquen sugerencias para prevenirlo. Lo cual implica promover y utilizar los recursos disponibles para la implementación de programas de formación y sensibilización antiestrés. Apoyarse con la cooperación de la Unidad de Salud (charlas, conferencias de estilos de vida saludable), la Escuela de Psicología (en la aplicación de técnicas, test, asesoramientos, análisis psicológicos y del comportamiento, grupos de apoyo), la escuela de Ciencia y Tecnología de la Actividad Física y el Deporte (ECTAFIDE) que se encuentra dentro del campus universitario para que en conjunto contribuyan a la reducción de los niveles de estrés y ambientes saludables; derivando en programas asequibles sin costos financieros.

La cultura organizacional debe empezar por el empleador y empleado, para que se valore y promueva el bienestar entre el trabajo. Los entornos de trabajo deben ser seguros y cómodos; así como la promoción de programas de acceso a servicios que asistan de forma asertiva al empleado para liberarse de situaciones estresantes.

Fomentar actividades recreativas eventuales dentro de los grupos de trabajo, promueve la colaboración, compañerismo y fortalece los vínculos de solidaridad y relajamiento, para aumentar la motivación y estimular la creatividad e innovación en un trabajo más relajado, amortiguando el efecto de las demandas del estrés laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, Víctor Hugo. (1993). La formación profesional de Trabajo Social en Guatemala; aporte del Proyecto de Investigación “La enseñanza aprendizaje de la metodología del Trabajo Social en las Unidades formadoras de la USAC”, Guatemala
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Barraza Macías, Arturo. (2007). Revista Internacional de Psicología, El campo de estudio del estrés: del programa de investigación estímulo-respuesta al programa de investigación persona-entorno. Recuperado de: file:///C:/Users/Alma/Downloads/Dialnet-El campo Del Estrés-6161347%20(2) Pdf
- Cannon WB (1935). Stresses and strains of homeostasis. *Amer. J. Med. Sci*
- Davis, K y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc
- Dossier de Pedro R. Gil: (2010). Ley europea de las ciencias psicológicas para el estrés Laboral. Recuperado de: https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2010_Informacio_Psicologica.pdf
- Elster, Jon (1986). Teoría de la Decisión Racional, estructura conceptual y evolución reciente de Pablo Abitbol y Felipe Botero. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rci/n62/n62a09.pdf>
- Engels, Federico. (2017). El Origen de la Familia, la Propiedad Privada y el Estado.
- Fau, Mauricio. (2010). Colección clásicos resumidos, Rousseau Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/360875337/Fau-Mauricio-Jean-Jacques-Rousseau-clasicos-resumidos-Ed-La-Bisagra-pdf>

Fierro, Alfredo. (1997). Valencia. Hombrados, María Isabel. compiladora (1997). Estrés, Afrontamiento y Adaptación Valencia: Promo libro

Freire, Paulo. (1969). Pedagogía del Oprimido. Santiago de Chile: Editores.

Giner, Salvador. (2001). Teoría Sociológica Clásica. Propiedad de la Biblioteca José Luis Simón G. Ariel S. A.

Guerra, Pablo. (1997). Sociología del Trabajo. Uruguay, Monte video: Looping La Imprenta. Houtman, Irene y otros. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie No. 6. Organización Mundial de la Salud.

Guerra Pablo, Sociología del Trabajo. Recuperado de: (2003). Uruguay
http://www.kolping.org.uy/sites/default/files/contenidos/publicaciones/archivos/Kolping_Libro%20SDT_dig.pdf

Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo (1999). La sal de la vida o el beso de la muerte. Comisión Europea salud en el trabajo, Recuperado de:
https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf

Homans, G. (1971) C: Social Behavior: Its Elementary Forras, Harcourt, New York. — TheNatureof Social Science, Harcourt, New York, 1967 (existeversióncastellana)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo Estrés Laboral Recuperado de:
<http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichas%20de%20publicaciones/f>

ondo%20historico/documentos%20divulgativos/docdivulgativos/fichero%20pdf/estres%20laboral.pdf

Ivancevich, J.J. y Mattesonm.T. (2013). El Estrés en el trabajo: un enfoque psico administrativo. Trillas, (1985) Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Juárez Batista, Claudia (2019). Manual Moderno “Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A la Z (Ley de prevención de Riesgos Laborales (B. O. E. 10-11-1995)

Karasek. Robert (2001). El modelo de demanda-control. Recuperado de <https://blogs.imf-}formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>

Lazarus, R., y Folkman, S. (1984 / 1986). La nación (2005). La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia: tomado de Stress, appraisal and coping / Estrés y procesos cognitivos. Nueva York / Barcelona: Springer / Martínez Roca.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Ley de Prevención de Riesgos Laborales, (1995). Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/com>

Martín, I. M. (2007). Estrés Académico en Estudiantes Universitarios [Versión electrónica]. Apuntes de Psicología, 1 (25), 87-99.

Martínez, E., y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. Educación y Educadores, 10(2). Consultado el 20 de agosto de 2008, de: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/687>

- Max, Karl. (1859). El capital Recuperado de:
<http://aristobulo.psuv.org.ve/wp-content/uploads/2008/10/marx-karl-el-capital-tomo-i1.pdf>
- Mecánico, D. (1978), Sociología médica (segunda edición. n.). Prensa gratuita: Nueva York
- Medina.; López (2013). Principales estresores laborales que afectan la salud integral de los repartidores de comida rápida de una cadena de restaurantes multinacional de la ciudad capital.
- Melgosa, J. (1995). Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz.
- Menéndez & Fernández. (2009). Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales: Parte Obligatoria y Común. España: Lex Nova
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, del Hoyo Delgado María Ángeles, (2018).
- Morales Domínguez, José F. (1978). La Teoría del Intercambio Social desde la Perspectiva de Blau. (1964). 129-146 Recuperado de:
<https://drive.google.com/drive/folders/0B7rpZqcC1K5nVzdfSVJmVmRKTTg>
- Montufar Fernández, Rafael Salvador. (2017). El trabajo forzado durante el Régimen Liberal. Tomado de: <https://www.historiagt.org/articulos/item/46-el-trabajo-forzado-liberal>
- Moscoso, Manolete (15/06/2014). El estudio científico del estrés crónico en neurociencias y psicooncología. Tomado de: [file:///C:/Users/Alma/Downloads/Dialnet-El Estudio Científico Del Estrés Crónico En Neurociencias-6112605.pdf](file:///C:/Users/Alma/Downloads/Dialnet-El%20Estudio%20Científico%20Del%20Estrés%20Crónico%20En%20Neurociencias-6112605.pdf)

- Munch Galindo, L. (1998). Más allá de la excelencia y la calidad total. México: Trillas
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid: Deusto.
- Oblitas, L. (2004). Psicología de la salud y calidad de vida. Australia: International Thompson Editores.
- Oficina Internacional del Trabajo (1996). La prevención del estrés en el trabajo. Serie Condiciones de Trabajo, 8. INSHT. 1996. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Orlandini, Alberto (1999). El estrés. qué es y cómo enfrentarlo, Fondo de Cultura Económica Tomado de: cribd.com/document/381054637/El-Estrés-Que-Es-y-Como-Evitarlo-Alberto-Orlandini
- Osorno, María Emilia. (2010). Los conceptos de hombre y trabajo en Karl Marx y Jean Paul, Sartre. Universidad Nacional de Santiago del Estero, Recuperado de: <http://fhu.unse.edu.ar/carreras/rcifra/emiliaisorni.pdf>
- Organización Mundial del Trabajo, (1987). Estrés en el Trabajo, F. DY, J. tomado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud “La Organización del Trabajo y el estrés (2004). Serie protección de la salud de los trabajadores número 3 Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Papa Santos, Obdulio (2010). Trabajo Social en el marco de las ciencias sociales, fundamentación epistemológica y metodológica. Guatemala.

Pearlin, Leonard I. 1989. "The Sociological Study of Stress." *Journal of Health and Social Behavior* 30(3):241-56.

Peiró Silla, José M. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia: Universidad

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Peiró, J.M. Control del estrés laboral. Eudema, Madrid (1993). Recuperado de:
http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf Psicode, (25/05/2018). Estrés: Teorías, conceptos y autores. Tomado de: <https://psicocode.com/psicologia/teorias-estres/>

Peiró, J.M. (1999a): *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Pirámide.

Revista Internacional de Psicología No 2 (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estimulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. De Arturo Barraza Macías.

Revista Educación (2019). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. María Luisa Naranjo Pereira, Costa Rica.

Ritzer, George. (1993). *Teoría Sociológica Clásica*, Guatemala: McGraw-Hill

Ritzer, George. (1993). *Teoría Sociológica Contemporánea*, Guatemala: McGraw-Hill

Robbins P., Stephen. (1988). *Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. 3a. ed., México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Rodríguez Marín Jesús & Rosario Zurriaga Llorens (1997). *Estrés, Enfermedad y*

Hospitalización. Valencia.

Rodríguez, A. (2000). Los recursos humanos en las organizaciones. En A. Ovejero (Ed.). La psicología social en España al filo del año 2000: balance y perspectivas. Madrid: Biblioteca Nueva.

Rubio Alcalá, Fernando D. (2007). ¿Cómo Afrontar el Estrés Laboral? San José, Universidad de Costa Rica: Siedin.

Seguridad y salud en el trabajo. Comisión Europea Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales Unidad D.6 Texto original terminado en 1999.

Selye Hugo. El estrés de la vida. New York (1956). Recuperado de:
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=770677](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=770677)

Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.) Recuperado de
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Spielberger, C. D. & Vagg, P. (1995). Test Anxiety. A transactional process model. In C. Spielberger & P. Vagg (Eds.). Test Anxiety: Theory, assessment and treatment (pp. 3-14). Washington D. C.: Taylor & Francis.

Timasheff, Nicholas. S. (1961). La Teoría Sociológica, Su Naturaleza y Desarrollo, Fondo de Cultura Económica, México D. F.: Recuperado de: <http://drive/folders/0B7rpZqcC1K5nVzdfSVJmVmRKTTg>. Tomado de: <https://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia->

Timio, Mario. (1983). Las clases sociales y enfermedad. Introducción a una epidemiología diferencial. 3a. ed., México, Editorial Nueva Imagen.

Torston. V (2000). Teoría de la Clase Ociosa. Ediciones Elaleph.com

Villar Fernández, María Félix. (2007). La Carga Física de Trabajo s/a tomado de:
<https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Carga%20fisica%20tme.pdf>

Vitaliano, P., Maiuro, R., Russo, J., Mitchell, E., Carr, J., & Van Citters, R. (1988). A biopsychosocial model of medical student distress. *Journal of Behavioral Medicine*, 11, 311-331

Weber, Max. traductor Gil Villegas (2014). Economía y sociedad. Fondo de Cultura Económica. México. 1205p

<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

<https://fdocuments.es/document/luis-fernando-mack-la-anomia-del-estado-coleccion-debate-luis-fernando-mack.html?page=79>

ANEXOS

Batería de preguntas: Encuesta a estudiantes

Tabla No. E.1

No	Planteamientos utilizados	Si	No
1	¿Tiene conocimiento sobre los síntomas del estrés laboral? Explique_____	100%	0%
2	¿Al acudir a la oficina de atención al estudiante, denota que el personal se encuentra estresado, comete errores, parece desanimado al punto de producir un efecto negativo? Explique_____	80%	20%
3	¿Considera usted que actualmente no existe compatibilidad entre sus necesidades y los lineamientos de la oficina de atención? Explique_____	50%	50%
4	¿Cree que el estrés laboral se denota cuando un trabajador está en un estado de agotamiento físico, emocional o mental, por lo que al faltarle energía no satisface las necesidades de los usuarios estudiantes que requieren salir satisfechos del trabajo que ejecuta la oficina de atención al estudiante?	100%	0%
5	¿Percibió al personal de atención al estudiante, impaciente, falta de control, cortante, agitado; pareciendo escuetos, cortantes, ¿con deseos de terminar incluso antes que usted finalizara su gestión académica?	60%	40%
6	¿Considera que como estudiante debe reclamar enérgicamente para hacerse escuchar con jefes y empleados, principalmente cuando sus gestiones en la oficina de atención al estudiante no le son satisfactorias?	80%	20%
7	¿Considera que los trabajadores de la oficina de atención al estudiante demuestran adaptación, compromiso de la productividad manteniendo el ritmo del trabajo, por lo que gozan de mayor ventaja en la atención y servicio en comparación con otras unidades académicas?	30%	70%
8	¿Cree usted que actualmente en la oficina de atención al estudiante cuenta con empleados motivados a permanecer en su puesto, sintiéndose implicados por mejorar su productividad?	30%	70%
9	¿Considera que la persona de atención al estudiante estaba relajada, entusiasta y con energías al momento que le solicitó información?	60%	40%
10	¿Evita usted hacer algún trámite o gestión en la oficina de atención al estudiante porque que considera que todos los procesos se encuentran burocratizados?	70%	30%

Batería de preguntas: Tabla E.2 dirigida a trabajadores

1	¿Tiene conocimiento sobre las consecuencias del estrés laboral? Explique: _____	Si 80%	No 20%
2	¿Existe algún tipo de incentivo, recompensa o gratificación, para alcanzar los resultados deseados en su trabajo?	Si 0%	No 100%
3	¿Considera que tiene hábitos excesivos al realizar sus tareas administrativas y no queda conforme hasta terminarlas?	Si 80%	No 20%
4	¿Considera que los jefes o compañeros de labores pueden ser causa de algunas de sus acciones o actitudes estresantes?	Si 80%	No 20%
5	¿Para sobrellevar los efectos de las situaciones estresantes o de estrés laboral hace uso regularmente del programa de salud y asistencia social u otros servicios alternativos disponibles de recreación, para no perjudicar su condición física y mental?	Si 80%	No 20%
6	¿Algunos de los problemas de salud más comunes y frecuentes que usted padece son: insomnio, problemas digestivos, dolor de cabeza, dolor muscular, mucha sed y sudor, caída de cabello, pierde o gana peso, ¿algunos olvidos?	Si 80%	No 20%
7	¿Actualmente, para evitar el desgaste laboral, utiliza usted un plan de actividad física (ejercicio), hacer caminatas o al acostarse a descansar lo suficiente para implementar una actitud positiva para dejar de pensar en el trabajo y concentrarse en otras actividades de beneficio a su salud?	Si 0%	No 100%
8	¿Encuentra que hay ocasiones en las que el trabajo lo somete a plazos difíciles y tensionales que debe de cumplir, no importando que demuestre su estado de agotamiento físico, emocional o mental?	Si 100%	No 0%
9	¿Al atender algún estudiante problemático y abusivo ha tenido que levantarle la voz o desatado algún acto de enojo o ira?	Si 60%	No 40%
10	¿Se considera una persona que al estar de mal humor o estresada, puede revertirlo fácilmente y atender sus funciones laborales, como si nada negativo estuviera pasando, con el fin de mantener la compatibilidad de su trabajo con los lineamientos del puesto que desempeña y el de los estudiantes?	Si 80%	No 20%
11	¿Se siente motivado en su puesto de trabajo y con ánimo de mejorar el rendimiento y productividad en sus atribuciones laborales?	Si 100%	No 0%
12	¿Regularmente mantiene una postura relajada, entusiasta y con energías para atender a los usuarios estudiantes para que éstos salgan satisfechos del servicio que ofrece la oficina de atención al estudiante?	Si 100%	No 0%

"Aunque ya no camines junto a nosotros, tu presencia se siente en cada paso que damos."