

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL

(Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

MARÍA DEL ROSARIO ARANGO ARROYO
CARNET 980168-45

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL

(Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

MARÍA DEL ROSARIO ARANGO ARROYO

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HECTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. LETICIA BEATRIZ LÓPEZ TELLO

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 30 de noviembre de 2017.

Ingeniera
Nivia Calderón
Sub Directora Académica
Campus de Quezaltenango
Universidad Rafael Landívar

Estimada Ingeniera

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada **Estrés y rendimiento laboral** (Estudio realizado con mujeres trabajadoras de Fabrica Cantel, Municipio de Cantel, Quetzaltenango) elaborada por el estudiante **María del Rosario Arango Arroyo**, quien se identifica con carné No. 98016845 de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

He revisado con mucho interés dicho trabajo, el cual cumple con los requisitos académicos, metodológicos y científicos, establecidos en la guía Metodológica de investigación de la Facultad de Humanidades, razón que me conduce a extender dictamen favorable a efecto de que la estudiante **Arango Arroyo**, continúe con el trámite correspondiente para la Defensa Privada de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Lcda. Stella Bauer Walter de Méndez. Msc.
Asesora de Tesis



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052406-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA DEL ROSARIO ARANGO ARROYO, Carnet 980168-45 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051623-2018 de fecha 8 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

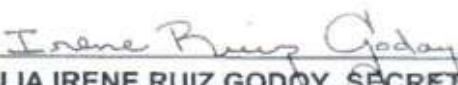
ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL

(Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango)

Previo a conferirsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 9 días del mes de enero del año 2018.




MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimiento

A Dios:

Por tomarme siempre de su mano, por darme la bendición de despertar todos los días y principalmente por poner ángeles en mi camino todo el tiempo y darme la oportunidad de llegar hasta acá. Primera de muchas metas.

A la Virgen de Guadalupe:

Por acompañarme siempre, especialmente a lo largo de este camino un tanto complicado, pero siempre en su compañía.

A mi Madre:

Sin su gran apoyo y amor, no hubiese podido culminar este sueño.

A mis Hijos:

Jimena, Camila y Joaquín por comprender y apoyarme siempre, porque son mi motor y mi aliciente de todos los días. Los AMO.

A mis Hermanas y Hermano:

Carmen, Miriam, Guadalupe y Víctor por tener siempre palabras de ánimo, por reír y llorar conmigo por su cariño y apoyo.

A todas esas personas que estuvieron en este camino, para alentarme y decirme que sí podía a todos esos ángeles que Dios mandó a que me tendieran una mano amiga y un hombro para llorar cuando fue necesario. Gracias!!!!

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Estrés	6
1.1.1 Definición.....	6
1.1.2 Agentes estresores	7
1.1.3 Problemas físicos.....	8
1.1.4 Fases del estrés	9
1.1.5 Consecuencias del estrés	11
1.1.6 Trastornos provocados por estrés.....	12
1.1.7 Estrés laboral	13
1.2 Rendimiento laboral	15
1.2.1 Definición.....	15
1.2.2 Tipos de rendimiento laboral.....	15
1.2.3 Factores que influyen en el rendimiento laboral	15
1.2.4 Medición del rendimiento	17
1.2.5 Evaluación del rendimiento.....	17
1.2.6 Motivación laboral	19
1.2.7 Desafíos sociales, cambios en la posición de las mujeres	21
1.2.8 Clima organizacional.....	21
1.2.9 Contextualización de la unidad de análisis.....	22
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
2.1 Objetivos	23
2.1.1 Objetivo general	23
2.1.2 Objetivo específicos	24
2.2 Variables de estudio	24
2.3 Definición de variables.....	24
2.3.1 Definición conceptual de las variables.....	24
2.3.2 Definición operacional de las variables.....	25
2.4 Alcances y límites	25

2.5	Aporte.....	25
III.	MÉTODO.....	27
3.1	Sujetos	27
3.2	Instrumentos	27
3.3	Procedimiento.....	27
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	29
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	33
V.	DISCUSIÓN.....	39
VI.	CONCLUSIONES.....	41
VII.	RECOMENDACIONES.....	42
VIII.	REFERENCIAS	43
IX.	ANEXOS	46

Resumen

El determinar cuál es el rendimiento laboral de las madres trabajadoras de la Fábrica de tejidos Cantel, fue la principal fuente de exploración en el presente trabajo, así como determinar si el estrés que ellas manejan en su papel de madres, esposas, y trabajadoras y esto a su vez puede llegar afectar o no su rendimiento.

La mayoría de personas padecen de estrés, depende de cada uno de ellos, de los dispositivos de defensa que se crean y de lo poco o mucho que saben canalizar sus emociones para poder controlar esta enfermedad que, para la mayoría de seres humanos, ésta es de gravedad.

El presente tema de investigación fue enfocado con las mujeres trabajadoras, de fábrica Cantel, se tomó como muestra únicamente las que son madres esto con el propósito de demostrar que aún en su papel de madres, cargan con una gran responsabilidad como trabajadoras ya que de esto depende el sustento económico de sus hijos.

En el presente trabajo investigativo se tomó como muestra de sujetos a 50 mujeres del área de tejidos de fábrica Cantel, de tres turnos. Para esta investigación se utilizó una prueba estandarizada de nombre Escala de apreciación de estrés (EAE), un cuestionario de 10 preguntas, el cual evaluó el rendimiento laboral y una boleta con una única interrogante, la cual fue enfocada exclusivamente para el Jefe del Departamento de Recursos Humanos de Fábrica Cantel.

I. INTRODUCCIÓN

Por cómo se desarrolla en la actualidad el ser humano, está contaminado por cualquier presión ya sea psicológica o física que afectan tanto el desarrollo social y psicomotriz del mismo.

Tal definición se puede describir en las disfunciones actuales que sufre el ser humano con alto desarrollo de estrés; esto no sólo es visualizado a nivel individual del comportamiento de la persona, sino también se perciben ciertos comportamientos que se exteriorizan en el ambiente en el que se rodea el ser humano, tales como; familia, círculos sociales de cualquier índole, ambiente educativo y laboral entre otros. Los síntomas que generan el estrés son silenciosos al inicio, pero estos se desarrollan y alimentan desde que el individuo no presta atención a su evolución, la prolongación de estos trastornos puede ocasionar el desequilibrio total emocional, psicológico e incluso físico de la persona que lo padece.

El desarrollo progresivo en los individuos que están estresados o ansiosos es notorio en el descenso de su disposición para vivir a plenitud, así como también repercute en la realización de sus labores diarias, es por esto que se realizó esta investigación para dar a conocer de manera más profunda el estrés que manejan las mujeres trabajadoras en su papel de madres, las cuales son poseedoras de diferentes roles, no solo como empleadas de alguna institución, sino además el rol de madres, esposas, hijas, hermanas, estudiantes, entre sus papeles principales. El propósito fundamental de dicha investigación desde el actuar psicológico, es definir qué grado de estrés laboral manejan estas mujeres qué a su vez, juegan otros roles importantes en la sociedad, así como encontrar de alguna manera sugerencias para mejorar o restablecer su salud emocional.

En la actualidad a nivel mundial, es normal que generalmente las personas padezcan de cierto padecimiento de estrés, cuando éste se complica afecta entonces la salud, las relaciones interpersonales, la familia, el trabajo, específicamente el rendimiento laboral, entre otros, y en especial a las mujeres trabajadoras, que juegan un papel transcendental en la sociedad por los diferentes roles que éstas juegan. Por el valor del tema a continuación se presentan diversas opiniones de otros autores que han trabajado sobre el mismo.

Martínez y Díaz (2009) en el artículo, Aspectos relevantes del estrés publicado para la revista digital Educación, lo relata como una dificultad que subyace radicalmente en los requerimientos de la actualidad, que en el interés por obtener resultados positivos de las secuelas que produce una mejor vida para cada ser humano, para ello se debe procurar la salud física y mental del individuo afectado, es decir, rodeados de tecnología y avances médicos es muy difícil que el ser humano no padezca de estrés, considerado actualmente como síntoma normal del diario vivir, por esto se dice entonces, que se debe aprender a manejarlo y saber sobrellevar el peso que esto llega a causar en todo ser humano.

Arias (2009) en el artículo, Estrés y agotamiento profesional publicado para la revista digital Ciencia y Tecnología, explica que, en la coyuntura actual es importante tratar a fondo el estrés, debido a que es ineludible contar con la figura de este mal en la vida moderna de todo ser humano trabajador, el viene afectar no solo al personal sino a las organizaciones como tal. Hoy en día es una condición para una buena fortaleza del individuo sino también para su prosperidad o deterioro económico, tanto para el colaborador en sí como para la organización, por ello se estudia también el estrés laboral porque se considera como uno de los elementos de mayor índice en incidencia y padecimiento actualmente en la persona.

Hidalgo (2011) en la revista digital Fusión, en el artículo Estrés ¿amigo o enemigo?, menciona que el instinto exige al organismo a reaccionar a una cadena de situaciones físicas nuevas, para las cuales no se está preparado, pero muchas de estas circunstancias se pueden volver continuas amenazas o una manera de aventura para el organismo, la sal de la vida, entonces, si no se tiene conocimiento de los indicios de estrés, no se tendrá el deseo de querer salir de esta situación, el organismo monta un mecanismo de defensa y puede o no ser perjudicial para el bienestar del individuo tanto a nivel personal como laboral, ya que se empieza con síntomas como cefaleas, dolores estomacales, dolores de espalda y todos estos síntomas pueden conducir al ser humano a botarlo en cama.

Gil (2011) en el artículo de internet, Lo positivo del estrés, menciona que en la sociedad que actualmente se vive, cualquier actividad o en su mayoría, el aumento de estrés es variable aunado a esto las presiones de trabajo, hogar, familia, deudas, entre otros, obliga a poseer una identidad

más cambiante, contrario a lo que sucedía en años anteriores; por ejemplo, la persona que pasaba de 25 años y buscaba un trabajo, luego se casaba, crea su propia familia y en la actualidad es todo lo contrario; cambia de empleo, de pareja, de amigos de ciudad, de vida, esto hace que su estado anímico sea variable y por lo tanto la persona adquiera un estrés hasta cierto punto incontrolable para ella misma.

Gómez (2011) en el artículo, Estrés en mujeres con diferentes roles, comenta que tanto la vida personal como laboral de féminas y varones han dado un giro totalmente fundamental en su estilo de vida de la actualidad. El cambio más notorio que se ha visualizado actualmente, es la incorporación de mujeres al universo laboral, sin embargo, hace poco se inició a profundizar la manera en que estos cambios, en diferentes contextos culturales, aquejan la fortaleza de los individuos en general. En gran parte de los hombres, se ha tenido la impresión que la respuesta a la interrogante, de sí desempeñar varios roles afecta el bienestar y es estresante para las mujeres; evidentemente, la respuesta será que las féminas tienen doble jornada, tanto en la organización como en el hogar, tiene que atender, además del trabajo, a sus hijos, esposo y hogar: Cuenta con más requerimientos y está más expuesta a los compromisos entre roles. Si se observa, el escenario de vida de las féminas en el mundo, en particular en el medio que las rodea, se visualiza que efectivamente, aunque se han ganado mucho espacio social y el entorno fuera del hogar se visualiza ennegrecida por el espacio masculino, dentro de éste existe todavía muchas desigualdades. Las mujeres son las que ocupan en su mayoría, el qué hacer doméstico y de atención a los hijos, especialmente cuando éstos son pequeños, dada esta situación, muchos aducen que la mujer está necesariamente más expuesta al estrés que el varón por los diferentes roles que maneja.

Martínez (2017) en el artículo, Estrés y frustración del periódico Prensa Libre, menciona que el estrés se especifica como una frustración acumulada y un mal manejo de emociones que podrían llevar a efectuar actos inhumanos e incomprensidos por la propia sociedad. Como se ha visto reflejado en los últimos acontecimientos suscitados en el país, la violencia, los robos, los asesinatos entre los más comunes que se pueden nombrar que son los responsables de un mal manejo de estrés y que llevan a la ira incontrolada del ser humano.

Pedraza (2010) en el artículo de revista digital de ciencias sociales, Efectividad en el Rendimiento, comenta que el desempeño de los empleados casi siempre ha sido considerado como la clave para impulsar la efectividad y éxito de una empresa; es por esto que existe actualmente un profundo interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que aprueben además de medirlo mejorarlo también. Se dice entonces que, desempeño son aquellos quehaceres, acciones o actuaciones observadas en los empleados que son notables para las metas y logros de la compañía, estos se pueden medir en conocimientos de aptitudes de cada empleado que al mismo tiempo mide el nivel de aporte a la organización. El resultado que brinde el trabajo de cada uno de los colaboradores puede tomarse como exitoso o no, dependerá del conjunto de peculiaridades que en generalmente son manifestadas a través de la conducta.

Chiang (2015) en su artículo, Evaluaciones de la satisfacción y rendimiento laboral publicado para la revista digital Ciencia y trabajo, menciona que existe gran conjunto de razonamientos que podrían medirse al valorar la utilidad, siendo alguna de ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que son características de cada colaborador y que conjuntamente con el entorno de la responsabilidad del trabajo y de la organización se entrelazan para provocar procedimientos, que al mismo tiempo, varía o no los resultados. Como ejemplos más frecuentes de razonamientos para evaluar el rendimiento de los colaboradores se puede mencionar, cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, entre otros. Estos factores reflejan principalmente los logros de la eficiencia para lograr las metas al tiempo que se manejan los recursos eficientemente.

Nazar (2015) menciona en la revista digital Psicoperspectivas empresariales, en el artículo Creencias estereotípicas sobre el rendimiento laboral, que existen diversos estudios que contienen las ideas sobre el proceder en ámbito y rendimiento laboral de los colaboradores. Se señala además que el estereotipo sobre el bajo nivel de rendimiento del trabajador tiene mucho que ver la edad de éste ya que está ampliamente difundido y se presenta generalmente en estudios relacionados a este tema. Se plantea también, que los trabajadores con más de 60 años, suelen considerarse con menos potencial de desarrollo y desempeño puesto que los consideran menos entrenables y menos adaptables a diferencia del potencial humano joven. Esto se menciona

puesto que se desea medir la calidad de rendimiento laboral que poseen los colaboradores sin importar la edad que posean.

Cuesta (2017) en el artículo, Rendimiento laboral y el sentido de compromiso publicado vía online para la revista Capital humano en la organización, menciona que el rendimiento individual del empleado contribuye a las administraciones estratégicas en el perfil de cargo o en el plan de trabajo proporcionado por la compañía así también, favorece a lograr los alcances estratégicos de ésta. Con el rendimiento individual de cada trabajador la empresa obtendrá frutos tangibles e intangibles, que abarquen el crecimiento económico y el progreso humano a la vez, este último también imprescindible para hacer sostenible el desarrollo empresarial.

Chang, Méndez y Sánchez (2010) en el artículo digital publicado para la revista científica América Latina Satisfacción laboral sobre el desempeño, menciona al rendimiento laboral como las consecuencias de deberes que conciernen con los proyectos de la organización, entre los cuales se puede mencionar efectividad, eficiencia y calidad. Existe un gran conjunto de razones que podría medirse al estimar el efecto de cada colaborador por eso se dice que, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características inminentes en cada uno y que a su vez interactúan con la naturaleza del trabajo y de las organizaciones para producir comportamientos, los cuales, al mismo tiempo afectan los resultados; la calidad y cantidad de trabajo, la responsabilidad, la cooperación, el juicio que se tenga de éste, la necesidad de supervisión, entre otros, son algunos de los modelos de criterios que se utilizan actualmente para calcular el desempeño de los colaboradores. El rendimiento expresa principalmente los objetivos de eficiencia, lo que equivale en cruzar las metas al igual que se utilizan los recursos eficientemente. La apreciación del desempeño y rendimiento según citación del artículo Mondy y Noé (2005), es un sistema formal de revisión y evaluación individual o de equipos, primordial en toda empresa para ver el alcance de logros.

Es importante indicar que la correlación que posee el estrés con el rendimiento laboral de cada colaborador, que en el presente caso va relacionado específicamente con las madres trabajadoras en cualquier organización en la que se desenvuelvan, pero que en este va dirigido concretamente a las señoras trabajadoras del área operativa de Fabrica Cantel, Quetzaltenango, mismas que

como se ha mencionado anteriormente juegan varios papeles importantes dentro de la sociedad, estos diversos roles que juegan las mujeres en la actualidad, pueden llegar a ocasionarle estrés alto así como también puede llegar a reflejarse o no en su rendimiento laboral.

1.1 Estrés

1.1.1. Definición

Cano (2010) define al estrés como la “reacción o respuesta que puede llegar a presentar diversos cambios fisiológicos, reacciones emocionales o cambios conductuales, también se define como un estímulo porque tiene como respuesta una reacción”.

El tratar de definir un argumento propio de estrés es una tarea muy compleja, sobre todo porque existen autores que abordan este tema desde perspectivas diferentes, como se indicó en el anterior concepto, es una reacción a diferentes cambios o circunstancias por los que atraviesa cualquier persona tanto en un ámbito personal, laboral o familiar. Pueden ser reacciones o estímulos a los que el cuerpo responderá según sea cada caso y cada situación o también la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves, se puede decir en estos tiempos que la cualidad del individuo también interfiere en el área laboral como personal, así como al estrés en sí.

Appley y Trunbull (2012) definen al estrés como aquellas circunstancias nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas que conducen al individuo al límite si no sabe o puede controlarse a tiempo. Estos cambios, dicen los autores son desgastantes y en algunas ocasiones devastadoras para el ser humano si éste no tiene la destreza de digerir o de subsanar el o los acontecimientos por los que se atravesase en ese momento menciona el autor, que en su mayoría los individuos no poseen la capacidad para canalizar sus emociones, y tienden a acumular mucha energía negativa acontecimientos tanto personales como laborales y es ahí en donde caen a un colapso.

En cualquiera de las definiciones citadas anteriormente, se concluye que el estrés es producto de situaciones externas que tienen un alto nivel de impacto en la cognición del ser humano, que a su vez se ve reflejada de forma significativa en la parte somática ya que afecta directamente tanto al cuerpo como a la mente y que estos en conjunto pueden llevar al ser humano a situaciones poco manejables o imposibles de tratar, si este no está en la disposición de aprender a manejarlo y peor aún el no querer salir a flote de sus mismos problemas.

1.1.2 Agentes estresores

Newstrom (2011) define que un elemento estresor se concibe como un desencadenante o factor de éste, es decir si la persona viene con cargas emocionales desde hace mucho tiempo, solo es cuestión que aparezca un detonante para que todo salga a flote y estos agentes pueden describirse también como esas cargas externas o internas que obtienen a iniciar el estrés. Estas cargas externas son situaciones que el sujeto no puede controlar, tales como una catástrofe natural, un accidente automovilístico o de tráfico; entre otros. La misma naturaleza de cada agente estresante es diversa. Los agentes estresores más desencadenantes son:

- El entorno físico. El frío, ruido, calor son estímulos del entorno físico, que depende de la persona y su tolerancia así será el nivel de estrés que pueden llegar a padecer.
- Factor mental. Muchos elementos estresantes están ligados con el ambiente individual, sobre todo cuando se toma en cuenta los requerimientos del rendimiento a que cada individuo está sometido. Entre los estímulos mentales desencadenantes se pueden mencionar la sensación de exigencia excesiva, grandes responsabilidades, exámenes, premura; entre otros.
- Estresores sociales. La rutina obliga a convivir y a tratar con personas de diferentes características. Es por ello que no hacen falta los conflictos interpersonales, los cuales son otro factor estresante muy frecuente. Los problemas sin resolver, las peleas, separaciones, pérdida de un ser querido, sentimiento de rechazo; producen estrés.

El estrés nace a raíz de situaciones en las cuales existe una exigencia hacia lo cual la persona no está preparada para responder. En cambio, si se tiene la impresión de que esta exigencia se puede satisfacer de una manera exitosa mientras no se ha desarrollado, aunque lleve a un esfuerzo doble para que se realice el trabajo asignado de una mejor manera.

1.1.3. Problemas físicos

Adam (2010) menciona que “el cuerpo humano reacciona de diferentes formas ante el estrés, así como también no todos los cuerpos humanos reaccionan de la misma manera”, cada uno canaliza y expulsa esas emociones que están demás en él, la mayoría sí libera hormonas que hacen que el cerebro esté más alerta ante la llegada de una sobre carga eléctrica tensional, lo cual causa que se tensionen los músculos y aumente el pulso cardiaco. Según médicos especialistas en el tema, estas reacciones en algún momento podrían ser buenas para el organismo, siempre y cuando, pueda y sepa manejarse la situación que causa el estrés, aprender primero a canalizar todos los problemas, para que así el cuerpo pueda sobresalir por sí mismo y limpiar todas esas toxinas dañinas para éste.

Cuando existe la presencia de estrés crónico es común que el cuerpo se mantenga en alerta, incluso en casos donde no existe peligro alguno, al pasar el tiempo, esto deteriora la salud y se convierte en un riesgo muy importante; presión alta, obesidad, diabetes, problemas dermatológicos, depresión, ansiedad, problemas estomacales, son algunos de los quebrantos corporales producto de este padecimiento y si no se tiene el debido cuidado, estos pueden ir de menor a mayor en síntomas y la persona de igual forma, va en aumento en relación a su deterioro físico y mental.

El estrés es el origen de diferentes síntomas, tanto físicos como emocionales. En ocasiones es posible que estos síntomas no se manifiesten con notoriedad en los individuos que lo padecen por lo que es importante identificarlos para su posterior tratamiento. Estas son algunas de las señales más frecuentes de una carga excesiva de estrés, y que regularmente son a las que menos se les presta la debida atención:

- Diarrea o estreñimiento,

- Mala memoria,
- Dolores en cualquier parte del cuerpo,
- Dolores de cabeza,
- Falta de energía o concentración,
- Problemas sexuales,
- Cuello o mandíbula rígidos,
- Cansancio físico y mental,
- Falta de sueño o dormir demasiado,
- Malestar estomacal,
- Uso de alcohol o drogas para relajarse,
- Pérdida o aumento de peso, entre otros.

Las causas del estrés varían según cada persona, estas tienden a reaccionar de forma distinta ante desafíos relativamente sencillos o ante causas que realmente lo ameritan debido a su dificultad para superarlas. Aunque no lo parezca, la sociedad actual se estresa por situaciones como el casarse o divorciarse, el comenzar una nueva vida con un nuevo empleo; el mudarse, el deceso de un ser amado o familiar, el ser despedido, el ser padre por primera vez, y algo que muy recientemente se encuentra en la sociedad, especialmente en los jóvenes, es el uso de la tecnología, entiéndase como celulares, internet, computadoras, tablets, entre los más comunes; que al momento que les llega a faltar alguno de estos objetos, empiezan a sufrir de ansiedad, misma que es derivada del estrés; entre otros aspectos que son muy subjetivos ya que a todos les afecta en niveles diferentes.

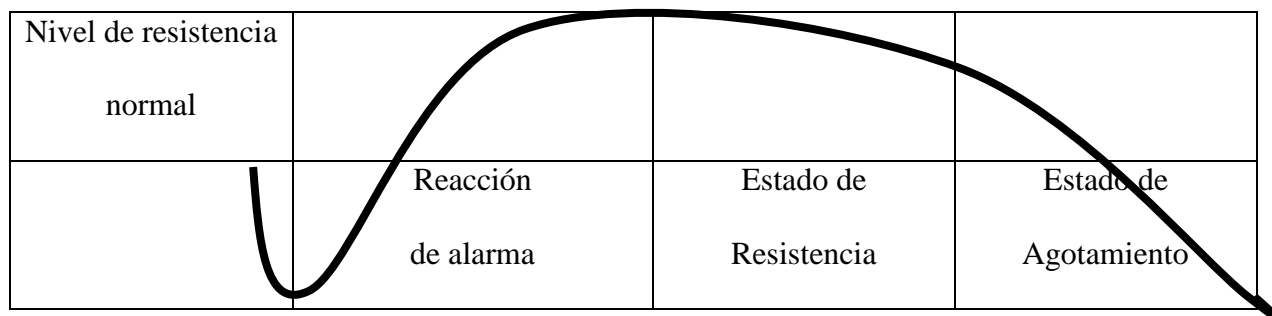
1.1.4. Fases del estrés

Ulink (2013) establece que el estrés es un estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos íntimamente por un sistema biológico, es decir, es la agregación de todos los efectos inespecíficos que recae sobre muchos órganos; de factores como actividad normal, agentes productores de enfermedades, drogas, entre otros; los que generalmente actúan sobre el cuerpo del ser humano. Por esta razón, se debe mencionar que el estrés está tomado como un fenómeno normal del organismo, y de hecho necesario, ya que no

hay vida sin estrés. El estrés es uno de los sucesos normales, y por ello hasta cierto punto es necesario a este “estrés bueno” también se le denomina eutres, cuando este problema ya rebasa ciertos fines o se vuelve nocivo para el cuerpo, es entonces cuando se le denomina como distres o estrés malo. Es importante esclarecer que, en el contexto tanto psicológico como de salud se usa en los dos casos el término estrés como una manifestación patológica, por ello se dice que, cuando un individuo aduce estar estresado se refiere entonces a que padece de distres. Para entender de una mejor forma el concepto que quiere brindar el autor, éste propone una división por etapas o fases por las cuales la persona atraviesa durante su recorrido por el estrés.

- Fase de Alarma. Detecta un evento desestabilizador, regularmente se describe en situaciones negativas vividas como riesgosas, pero que en otras oportunidades sólo implican angustias o indecisiones sobre el futuro, como eventos sociales, profesionales, entre otros. Cuando se está en este período se produce una alerta de aviso, durante la cual baja la resistencia por debajo de lo normal.
- Fase de resistencia o adaptación. Estudia las destrezas de afrontamiento de acuerdo al individuo y sus recursos, experiencias previas, historia evolutiva, apoyo social, estado emocional y otros, ajusta sus sucesos como en tentativa para superar o neutralizar el evento desestabilizador que se detecta como amenaza. Se considera que este es un paso exclusivamente subjetivo que puede no coincidir con la realidad objetiva, en este ciclo el organismo del ser humano hace frente al estresor llamado stress agudo.
- Fase de desgaste o agotamiento. Es la intensidad del estímulo estresor, sumándole la complicación del organismo para hacerle frente a esas intimidaciones de afrontamiento, lo que lleva a la persona a una instancia de evaluación negativa, que le inhabilita la acción de responder a ciertos estímulos y puede llevarla a entrar en una etapa caracterizada por desarrollar múltiples patologías, en la cual puede situar en riesgo su vida, esto es lo que se conoce como stress crónico.

Figura No. 1
Fases del estrés



Fuente: Ulink (2013) Fisiopatología y enfermedades psicosomáticas.

1.1.5. Consecuencias del estrés

Fernández (2011) comenta que existen diversas consecuencias del padecimiento de estrés en la persona, esto va a depender de su condición física, psicológica y ambiental, entre las cuales se destacan:

- Ansiedad,
- Agresión,
- Depresión,
- Fatiga,
- Frustración,
- Mal humor,
- Baja autoestima,
- Tensión,
- Incapacidad para tomar decisiones,
- Bloqueo mental.

En el ámbito laboral, se debe mencionar que uno de los primordiales resultados del estrés es el ausentismo, esto provoca que el colaborador no tenga buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores, y esto lleva a un mal clima organizacional conflictivo y tedioso tanto para el empleado como para los compañeros y superiores, entonces llega a un punto donde el colaborador deja de ser productivo para la organización, es como un efecto dómimo, en

donde se ve perjudicado tanto el colaborador como la organización en sí, ya que provoca cierta inestabilidad organizacional y emocional a todos los involucrados, fuera y dentro de ésta, es decir en el círculo en donde la persona sufre de estrés y que cargue con una de las consecuencias anteriormente descritas se verá afectado en gran medida por el individuo que lo padece.

1.1.6 Trastornos provocados por estrés

Oblitas (2010) refiere que el estrés puede dar lugar a una dolencia física en una parte específica del cuerpo, lo que desencadena determinadas enfermedades, algunas acompañadas con ciertas particularidades físicas y psíquicas en las personas, los trastornos que provoca, van desde lo más simple, como una dolencia con menos intensidad, como sería la caída del cabello, un tic, a graves problemas en la salud, como las enfermedades cardiovasculares, y otros más complicados como el cáncer. Existen varios tipos de padecimientos que de igual modo debe dárseles el valor de atención que amerita, puesto que si aparecen en el cuerpo es una señal que el estrés ya está subiendo de intensidad, éstas pueden ser: el asma, la obtención de caspa, la alopecia, problemas cardiacos preexistentes, e incluso el padecimiento de diabetes.

Los grandes niveles de estrés debilitan el régimen inmunológico del ser humano, lo hace más sensitivo a las infecciones y más vulnerable a ciertos tipos de enfermedades, pero en ciertos casos favorece la aparición de enfermedades inmunes, que dan inicio cuando el sistema inmunológico se equivoca y los reconoce como extraños; esto también interviene en el progreso de enfermedades cardiovasculares, una de ella que favorece es la hipertensión, aumenta el peligro de padecer de cardiopatía isquémica (angina de pecho, infarto miocardio) también puede alcanzar a provocar el comienzo de arritmias, factores de alto riesgo propios de la persona, puede llegar a estimular también, el tabaquismo, alcoholismo, consumo de otras sustancias o algún tipo de trastornos en la alimentación, por esto, el aparato digestivo es uno de los más sentidos en concordancia al padecimiento de estrés; cosquilleo en el estómago, causa sensaciones de nudos en la garganta, vientre hinchado, vómitos, estas son algunas de las manifestaciones más habituales de este padecimiento, una de los sufrimientos con índices más altos de dolor es el síndrome de colon irritable, el cual se correlaciona con úlceras gastrointestinales. En mayor cantidad de casos se relaciona también con dolores de cabeza, cefaleas de tensión, cefaleas

relacionadas con el abuso de analgésico, importante es mencionar que las personas que más sufren de estos padecimientos son las que están más predispuestas a padecer cierto tipo de migraña que afecta o repercute en ellas con más intensidad.

Muchos dolores musculares llegan a producir algún tipo de dureza en las articulaciones, que también está detrás de los padecimientos crónicos ya sea como las causa o como agentes desencadenantes. Algunos trastornos que han sido provocados por estrés están expuestos a una situación traumática de forma extrema y esto obedece a la fuerza y persistencia del trauma, como también el valor de exposición en que se esté. Los trastornos actualmente, lo padecen hasta los adolescentes, los más comunes entre ellos son:

- dificultad para conciliar o mantener el sueño,
- irritabilidad o ataques de ira,
- dificultad para concentrarse,
- respuestas exageradas de sobresalto, entre otros.

1.1.7 Estrés laboral

Acosta (2008) menciona que actualmente es una de las dificultades más comunes dentro de cualquier organización y puede suponer una auténtica barrera para los trabajadores, ya que si la compañía y las gestiones del departamento de personal utiliza una correcta estrategia para prevenir o por lo menos canalizar el estrés dentro de sus trabajadores, se alcanzarían mejores resultados y logros alcanzados. Si un empleado sufre de este mal, su jefe inmediato debe ser capaz de percatarse de ello y tener las herramientas necesarias para ayudarlo. El estrés laboral es aquella reacción que tiene el colaborador ante las exigencias y presiones laborales que no están ajustadas a su capacidad y conocimiento por lo que pone a prueba su manera de afrontar situaciones nuevas, aunque éste puede producirse en escenarios muy diferentes a menudo se agrava cuando el colaborador siente que no recibe suficiente apoyo por parte de sus superiores y demás compañeros.

Los requerimientos del entorno empresarial de hoy en día es imposible que no exista presión de cualquier tipo, el estrés aparece al momento de que esa presión es excesiva y dificultosa de

controlar, lo que puede llegar a perjudicar de manera seria la potencia de los empleados de una empresa y por consiguiente afectar los resultados. Por esta razón, surge la importancia del poder estructurar funciones que estén acorde al perfil de cada puesto, de forma que el trabajador puede llevar a cabo sus labores y ser parte del sistema productivo y eficaz de la organización.

El estrés es el producto del incorrecto equilibrio entre las presiones y exigencias que enfrenta un individuo en contra de sus capacidades y conocimientos; este padecimiento pone a prueba la habilidad de la persona para poder enfrentar las actividades, esto no incluye exclusivamente las situaciones en donde la presión laboral supera a la capacidad del colaborador, sino también los casos en donde dichas capacidades y conocimientos no son utilizados de manera correcta, lo que provoca una dificultad para la persona.

Puede decirse que un trabajo saludable es aquel en donde la presión sobre el colaborador corresponde con sus capacidades y recursos, el nivel de control que ejerce sobre su actividad y el soporte que recibe de los individuos en su entorno, como menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS 2016), “la salud es un período de completo bienestar físico mental y social y no únicamente la falta de enfermedades, también debe mencionarse que un ambiente laboral sano no es sólo aquel donde hay ausencia de situaciones nocivas, sino de factores positivos que promuevan la salud”.

Las causas del estrés laboral inician desde la mala organización de trabajo, esto se refiere al modo en que se han definido los puestos y sus sistemas de responsabilidad y la forma en que se ha gestionado no ha sido la adecuada; el exceso de exigencias y presiones se ve reflejado en la dificultad que posee el colaborador para poder controlar todas sus funciones, y esto inicia desde la asignación de tareas o la mala adecuación del trabajo. Cuanto mayor sea el soporte que se le brinde al colaborador y mayor sea el control sobre su trabajo, en la forma que lo lleva a cabo; en la medida que se vuelva más participativo en la toma de decisiones que conllevan a su actividad, menor será este padecimiento.

1.2 Rendimiento laboral

1.2.1 Definición

Chiavenato (2009) lo define como la acción o comportamiento que está en la mira del colaborador de los cuales es relevante el alcance de las metas de la empresa. Afirma que un buen rendimiento laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una empresa, es decir, si el trabajador se siente motivado, contento y satisfecho con su contorno laboral, este será de mucho beneficio y satisfacción para la organización, así como para la autorrealización del mismo.

1.2.2 Tipos de rendimiento laboral

Alcover y Cols (2009) enumeran el rendimiento laboral en:

- Rendimiento de tareas que describe a la asignación de labores encomendadas al colaborador de una empresa u organización; es decir cuando al trabajador se le pide que realice una labor en la cual requiera de esfuerzo, para que su rendimiento laboral sea el adecuado y satisfactorio para él mismo y la empresa.
- Rendimiento contextual son exigencias de la compañía las cuales son importantes para el triunfo y productividad de la misma, el contexto en sí donde se desarrolla la actividad.

1.2.3 Factores que influyen en el rendimiento laboral

Márquez (2008) indica que existen dos elementos que intervienen en el rendimiento, éstos son: el individual y el situacional.

Entre los factores individuales se encuentran:

- Factores físicos del trabajador. Entre estos están la coordinación motora, fuerza, la resistencia para trabajar y todo lo que utiliza el ser humano para desempeñarse en una empresa,
- Factores de entrenamiento. Abarca todas las instrucciones que recibe el colaborador para cumplir a cabalidad con el trabajo designado, abarca principalmente la capacitación constante para mejorar su rendimiento y tareas, la experiencia laboral con la que cuenta el trabajador

juega también un papel importante en este proceso, ya que además de lo ya conocido por él, puede aprender conocimientos nuevos que posteriormente le serán de utilidad a la organización,

- Factores psicológicos. Específicamente describe a la capacidad que posee cada colaborador para aprender cosas nuevas y saber llevar cualquier contrariedad que pueda llegar a tener dentro de la empresa; así como también se analizan cada una de las habilidades, personalidad, motivación y la satisfacción laboral con la que cuenta cada uno de los empleados, para que estos rindan adecuadamente dentro de su área de trabajo.

Como factores situacionales se encuentra todo lo concerniente al trabajo laboral y empresarial.

- Factores afines con la naturaleza de la tarea. Grado de dificultad para realizar una tarea, es decir que tanto le cuesta al empleado realizar cierto trabajo encomendado por la compañía o que ésta no cuente con políticas adecuadas para realizarla, se toma en cuenta también la correcta iluminación del área de trabajo, la ventilación necesaria y el ambiente adecuado para efectuar una tarea buena y satisfactoria,
- Factores relacionados con el entorno de la organización. El tipo de supervisión, incentivos que se le da al mejor trabajador, remuneración, promociones y sueldos, según la visión de la empresa,
- Factores internos. Se refiere que son las influencias de la industria que existen como la incorporación de una nueva tecnología causa cambios dentro de la organización,
- Factores externos. Son las influencias de entorno que llegan a causar cierta incomodidad entre los mismos colaboradores, entre ellos se pueden mencionar los sindicatos, normativos, factores sociales y económicos que intervienen directa e indirectamente en el rendimiento de las empresas u organizaciones competitivas. La actitud sindical es fundamental porque con ello se alcanzan acuerdos y esto facilita el incremento de la producción de la organización porque existe representatividad del trabajador y de la organización. Dentro de las normativas están la regulación del despido y regulación del cambio de condiciones, en las sociales están la apreciación del trabajo la aceptación del cambio en dicha organización. Entre los económicos están la presión de la competencia y situación financiera y económica.

1.2.4 Medición del rendimiento

Martínez (2009) comenta que existen varias clases de medición del rendimiento entre los cuales se puede mencionar:

- Intensidad es el rendimiento individual. Son los resultados en cantidad y calidad adecuados a la empresa, en conjunto con la mano de obra que se utiliza ya sea directa e indirectamente. El cual puede derivarse por trabajo realizado y con los materiales a utilizar para dicha tarea. Estos pueden ser medidos por medio de instrucciones, iniciativa y creatividad y la ayuda que se le ofrece al responsable y sus colaboradores en la realización de tareas,
- Integridad. Es el rendimiento esta puede llegar a abarcar un acuerdo colectivo entre el trabajador y patrono, siempre y cuando exista la colaboración de ambas partes para alcanzar el objetivo común que se tiene, el cual es lograr las metas y propósitos de la empresa,
- Flexibilidad. Esto abarca desde lo eficaz y eficiente en un tiempo determinado, según lo acordado entre colaborador y empresa.

1.2.5 Evaluación del rendimiento

Simón (2007) lo menciona como un proceso organizado y sistemático que mide, evalúa e influye sobre las competencias, conductas y consecuencias relacionados con el día a día laboral que hacer de cada colaborador, esto con el propósito de descubrir en qué área es más productivo el trabajador y cual o cuales según sea el caso, se debe mejorar, y por esto es necesario darle el seguimiento necesario para que éste pueda reforzar su rendimiento a futuro.

Para realizar una correcta evaluación del rendimiento, es necesario implementar en la empresa un sistema que permita evaluar de mejor manera el rendimiento de cada colaborador, este sistema debe incluir ciertos factores importantes de los cuales pueden o no afectar la estructura o procedimiento de medición – evaluación del o los resultados.

- Análisis del puesto de trabajo. Determina cuales son los elementos o criterios a utilizar para estudiar de mejor manera el rendimiento del colaborador,

- Evaluación de validez y fiabilidad. Método utilizado para medir el comportamiento y rendimiento del colaborador en su puesto de trabajo,
- Características. Abarca los criterios que el evaluador utiliza para analizar el rendimiento del colaborador,
- Procesos. La ruta que llevará al evaluador a determinar y utilizar la información de la evaluación para incidir en el perfeccionamiento del colaborador.
- Evaluación de grado. Manejar de una mejor forma el método de valoración del rendimiento siempre y cuando éstos van en relación con las políticas y objetivos de la empresa.

Es importante mencionar que para tener una adecuada evaluación del desempeño es determinante enfocarse en ciertos criterios.

- ¿Qué evaluar? Como factor primordial, se debe tener claridad qué a la hora de realizar la evaluación del rendimiento, el sistema debe ser fiable y válido, para que los criterios de rendimiento a evaluar sean los más óptimos para el colaborador, estos criterios pueden ser únicos o múltiples, ya que, depende del puesto de trabajo, este puede llegar a abarcar más de un criterio. A estas formas de evaluar se les debe dar una ponderación, para que el mismo evaluador y evaluado estén enterados del puntaje obtenido.
- ¿Quién evaluará? Regularmente y obedece a las políticas de la organización, la persona que evaluará será el jefe inmediato superior, en algunos casos el encargado de realizar dicha tarea es la jefatura de Recursos Humanos. También existe el sistema de autoevaluación, cuando el mismo colaborador participa en evaluar su propio rendimiento y puede darse cuenta así de qué aspectos puede mejorar. En algunos casos se da también la evaluación por parte de los iguales es decir, los colaboradores que están jerárquicamente en la misma línea de mando. Existe también la estimación de subordinados a jefes, esto con el fin de mejorar el clima laboral en toda la empresa, es saludable para la misma realizar la evaluación 360° para evidenciar y posteriormente mejorar las debilidades que posea cada colaborador, incluye a los superiores.

1.2.6 Motivación laboral

Martínez (2009) refiere que personal y rendimiento son dos columnas importantes dentro de cualquier compañía. Para que la motivación personal empresarial tenga éxito debe existir motivación y se debe estar en común acuerdo para trabajar en armonía para bien del empleado como del empleador. La programación y organización debe estar a cargo de la dirección de la empresa por la capacidad que la persona tiene como director, al colaborador se le asignará una tarea específica con todas las indicaciones que debe conocer y realizar en el momento preciso el trabajo asignado, el colaborador que realice mejor su tarea diaria debería recibir un incentivo económico o no económico, depende de las políticas y normas de la empresa o institución para la cual labora. Esto no siempre es una obligación, puesto que ciertas empresas optan por no brindar al empleado una remuneración monetaria, sino más bien una recompensa por su esfuerzo o dedicación, estas pueden variar entre viajes, bonos de compra, días libres y otros.

Costurero (2008), indica que es de suma importancia que la empresa motive a sus colaboradores en relación al trabajo realizado, esto con el fin de crear una satisfacción propia en el empleado y generar así más utilidades para la empresa. Para conseguirlo existen varias técnicas de motivación laboral que a continuación se presentan y son muy significativas utilizarlas en la cualquier organización.

- Participación en la toma de decisiones. Es bueno y es positivo para el colaborador brindarle la oportunidad participe en decisiones de su propio trabajo y lo que lo rodea, esto hace que tenga satisfacción y se sienta parte trascendental en la organización,
- Enriquecimiento del trabajo. Procurar tareas variadas para que el colaborador no caiga en la rutina y en dificultades, ya que estos factores pueden conducir a la insatisfacción en el puesto.
- Delegación de tareas. Brindar labores acordes al nivel de realización y preparación del colaborador, responsabilidad y disposición para llevarlas a cabo,
- Reconocimiento y elogio. Reforzar al trabajador en las conductas positivas y elogiarlo cuando realiza bien y correctamente el trabajo,
- Seguridad en el trabajo. La empresa debe contar con un sistema implementado de Seguridad e Higiene laboral, para que brinde en el colaborador estabilidad emocional y laboral,

- Objetivos definidos y conocidos. Todos los colaboradores de la empresa u compañía deben conocer y tener claridad en las metas y objetivos se deben alcanzar, mismos que han sido establecidos por la institución,
- Adecuación del puesto a la persona. Todo ser humano debe y tiene el derecho de laborar en donde le guste y hacer lo que más le satisfaga sus necesidades laborales, para que puedan incrementar así su autorrealización personal,
- Formación. Es importante que la organización cuente con un plan de formación que brinde a sus empelados la oportunidad de un crecimiento tanto intelectual como laboral, para que los colaboradores se sientan importantes y tomados en cuenta dentro de su propia organización,
- Salarios e incentivos. Se debe contar con un sistema adecuado de salarios e incentivos para que los trabajadores se sientan motivados y en un ambiente adecuado de trabajo y no caigan a roces o malos entendidos entre ellos, porque se puede caer en algún tipo de preferencias por ciertos trabajadores, mientras que, si se cuenta con un sistema ya establecido, ellos mismos se darán cuenta que si realizan bien su tarea tendrán una recompensa.

Para realizar una adecuada motivación en la empresa es necesario establecer principios y elementos sólidos como: estudio científico, la forma de hacer el trabajo, ambientes de trabajo y las particularidades fisiológicas del colaborador. Establecer tiempos adecuados para la elaboración de una labor, así como una supervisión adecuada para el buen desempeño de los términos concretados por la empresa y propios al puesto de trabajo.

Los colaboradores serán los que ejecutarán el trabajo y la dirección será la responsable de la programación. Antes de comenzar con el acompañamiento Taylor (como se citó en Costurero, 2008) propone que los trabajadores cuentan con destrezas y habilidades para la elaboración de un quehacer asignado mediante una selección entre ellos mismos. Facilitar tareas, explica cómo realizarlas y establece los tiempos necesarios para la elaboración de cada una de ellas. Las actitudes de los trabajadores son los factores básicos que influyen sobre la productividad o su ejecución ya que ellos son los que realizan todo es por ello que el colaborador se debe sentir integrado y satisfecho en la organización para que la producción y su utilidad laboral sean adecuados a los objetivos de la empresa.

Deben existir buenas relaciones interpersonales, así como laborales, que permita al trabajador la colaboración en la toma de decisiones, que se pueda discutir los problemas con libertad para generar un ambiente agradable de trabajo. Buena comunicación entre ambas partes trabajador y jefe. Permitir los grupos informales para compensar las necesidades de seguridad y afiliación entre los trabajadores.

1.2.7 Desafíos sociales, cambios en la posición de las mujeres

Werther (2009) sugiere que en la actualidad los roles de las mujeres han ido en evolución ya que, en la sociedad latinoamericana tradicional, los hombres eran quienes llevaban a cabo las labores mejor remuneradas mientras que la mujer se relegaba a funciones de apoyo, como el trabajo secretarial, obreras y era más común verlas quedarse en el hogar, puesto que si ya había familia de por medio no era permitido que la mujer saliera a trabajar. Actualmente todo esto ha sido un cambio radical, ya que la misma sociedad y condición propia de la mujer, ha hecho que salga a trabajar sin importar condición, religión o raza social.

1.2.8 Clima organizacional

Toro (2011) puntualiza el clima como el conocimiento o representación que los seres humanos resultan de las realidades laborales en las que están ubicadas, en donde deben existir buenas relaciones humanas que permita al trabajador la colaboración en la toma de decisiones, que se pueda discutir los problemas libertad para trabajar, así como también buena comunicación entre ambas partes trabajador y jefe. Permitir los grupos informales para compensar las necesidades de seguridad e incorporación entre los colaboradores, con esto se refiere a los tiempos de ocio que tiene el trabajador siempre y cuando sea lo establecido y permitido por la empresa u organización. El clima representa la personalidad de una empresa y podría puntualizarse como la apreciación que los colaboradores se forman de la organización para la cual laboral y que interfiere directamente en el qué hacer de la organización; describe un conjunto de características que muestra una compañía o parte de ella.

1.2.9 Contextualización de la unidad de análisis

La siguiente información fue proporcionada por personal administrativo de la empresa: La Fábrica de hilos y tejidos Cantel, fue instalada en el año 1880 en el municipio de Cantel, ubicado en el departamento de Quetzaltenango. Con el paso del tiempo ha sufrido ciertos cambios importantes para la sociedad quetzalteca, entre ellos el ocurrido a mediados del siglo pasado, cuando la fábrica se limitaba a ser una hilandera que inició sus operaciones en 1874.

En el año 1987 da inicio la remodelación de la planta, se traslada la hilandera hacia otra planta de la misma compañía y se comienzan los trabajos de remodelación de las instalaciones y todo lo concerniente a la infraestructura, necesaria para la fabricación de tejidos, hasta llegar a ser lo que posteriormente fue la planta de producción. En aquel entonces la fábrica contaba con una planilla de 120 empleados en trabajos de construcción. En 2006 expande una sección para producir hilo de madeja usado para elaborar ropa típica guatemalteca. A principios del año 2008 la fábrica adquiere nuevamente maquinaria moderna para poder realizar otro proceso con las madejas, lamentablemente en ese mismo año se da un cierre temporal de la planta, debido a este suceso se pierde gran parte de la maquinaria. La innovación y actualización forman parte de la misión de Cantel, con la convicción de proveer una solución completa para el hogar. Durante el 2011 la fábrica creció en un 40% y a la fecha se cuenta con 11 ubicaciones en toda Guatemala.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos tiempos el estrés es causante de muchas enfermedades para la persona que lo padece, afecta el entorno laboral donde se desenvuelve, éste puede manifestarse con una reacción fisiológica y/o psicológica involuntaria en el organismo en el cual entran en juego diversos mecanismos de defensa que ayudan a afrontar situaciones que se perciben como amenazantes y al mismo tiempo retadoras, todo lo anterior afecta el rendimiento laboral de la colaboradora, que en este caso se enfoca primordialmente en la madre trabajadora que sufre de estrés, en algunos casos muy elevado, por el solo hecho de ser mujer trabajadora y al mismo tiempo madre de familia.

La mujer trabajadora en su rol de madre, se ve forzada a dejar a sus hijos cuando empieza su jornada laboral, y es ahí donde la mayoría de estas madres inician con padecimientos de ciertos aspectos y características, una de las principales es la preocupación, esto las lleva a tener angustia a lo largo de su jornada laboral; sienten también una gran ansiedad y frustración por no poder estar con sus hijos, pero al mismo tiempo deben cumplir con su trabajo y respectivas obligaciones laborales, del cual dependen para poder llevar alimento a sus hogares. Estas madres, en su mayoría, buscan un lugar para encargar a sus hijos, cuando éstos no son de edad escolar, hasta dejarlos con terceras personas (no familiares); algunas de ellas utilizan guarderías estatales o si se tiene la posibilidad utilizan guarderías privadas.

Es por ello entonces, que cabe preguntarse a partir de estas premisas, ¿cuál es el nivel de estrés y el rendimiento laboral en las madres trabajadoras de Fábrica Cantel?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Establecer el nivel de estrés y el rendimiento laboral de las madres trabajadoras de la Fábrica Cantel, en el municipio de Cantel, Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés en los sujetos investigados,
- Identificar el rendimiento laboral desde la perspectiva de las madres trabajadoras y del Jefe de Recursos Humanos,
- Establecer la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral de las madres trabajadoras,
- Proponer posibles soluciones para bajar los niveles de estrés y mantener así un rendimiento laboral alto.

2.2 Variables de estudio

- Estrés,
- Rendimiento laboral.

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables

- Estrés:

Cano (2010) define al estrés como la reacción o respuesta que se puede presentar en diversos cambios fisiológicos, reacciones emocionales o cambios conductuales, también puede definirse como estímulo porque tiene como respuesta una reacción.

- Rendimiento laboral:

Chiavenato (2009) el desempeño es la acción o comportamiento que se observan en el colaborador de los cuales es relevante el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, es decir si el colaborador se siente motivado, contento y satisfecho con su entorno laboral, este será de gran utilidad y satisfacción para la organización.

2.3.2 Definición operacional de las variables

La Operacionalización de variables se realizó a través de la aplicación del test de Escala de apreciación de estrés (EAE) el cual mide los niveles de este padecimiento, se realizó una encuesta a los sujetos de estudio y una pequeña boleta al Jefe de Recursos Humanos.

2.4 Alcances y límites

El presente estudio de investigación se realizó con trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango con un número aproximado de 50 colaboradoras divididas en turnos de trabajo.

Entre las limitantes se puede mencionar el factor tiempo, puesto que la empresa maneja diversas jornadas de trabajo entre las mismas colaboradoras, además la Fabrica se encuentra a 22 kilómetros de distancia de la ciudad de Quetzaltenango, y esto puede ocasionar algún inconveniente, porque se dificultará reunir a las colaboradoras en un solo punto para que ellas puedan realizar los instrumentos en un mismo tiempo; así como también la limitante de permisos en mi área de trabajo para poder realizar con suficiente tiempo el trabajo de investigación.

2.5. Aporte

La presente investigación aportará a mi querido país Guatemala, una pequeña muestra de lo mucho que las mujeres trabajadoras pueden aportar, sin importar los roles que éstas tengan dentro de la sociedad, siempre están dispuestas a sin importar el estrés que manejen. A los sujetos de estudio el que puedan tener una correcta canalización de estrés, que en este caso serán a las madres trabajadoras para que puedan tener un conocimiento claro de cómo pueden manejar este padecimiento para que así su rendimiento laboral no se vea afectado. A Fábrica Cantel como un mínimo aporte para que tenga conocimiento de cómo pueden apoyar a sus colaboradoras sin que se vea afectado su rendimiento; a Universidad Rafael Landívar como un granito más de arena en el aspecto de investigación al que la universidad apuesta mucho en sus estudiantes; a la sociedad en general especialmente al municipio de Cantel, donde pertenecen la mayor parte de

colaboradoras de la Fábrica, para que tengan presente que aunque las madres jueguen muchos papeles en la sociedad son capaces de producir mucho más de lo que se les pide. Y finalmente a los estudiantes de las diferentes ramas de la Psicología para que les sirva como un material de apoyo para consultar.

III.MÉTODO

3.1 Sujetos

La siguiente investigación se realizó con 50 madres trabajadoras de Fabrica Cantel, del área operativa, específicamente las colaboradoras madres las cuales se encuentran en un rango de edad de 25 a 45 años, en su mayoría madres solteras de escasos recursos, por lo cual son la única fuente de ingreso para sus hijos.

3.2 Instrumentos

En la presente investigación se administró, la prueba estandarizada EAE, escala de apreciación del estrés, este test fue de aplicación individual con una duración de 30 minutos; su objetivo fue recoger la información preliminar del estudio para el trabajo de campo y analizar el nivel de estrés que manejan las colaboradoras de Fábrica Cantel.

Fernández y Mielgo (1996) escala de apreciación del estrés EAE, la define como una herramienta diseñada con el objetivo de conocer a gran escala los distintos sucesos en la vida de todo ser humano, con tres grandes objetivos por alcanzar, conocer el número de acontecimientos estresantes que han marcado la vida del sujeto; apreciar la intensidad con que cada individuo ha sufrido esos sucesos y conocer si tales vivencias han dejado de afectar o no al ser humano.

En cuanto a la variable del rendimiento laboral, se estructuró un cuestionario, con 10 preguntas, (anexo Núm. 2), de fácil comprensión para los sujetos de estudio y las cuales estaban relacionadas con el rendimiento de cada colaboradora, con una duración de 10 minutos; además de esto, se elaboró una boleta para el Jefe de Recursos Humanos de la fábrica con una única pregunta: en la escala de 1-10, ¿Cómo califica el rendimiento laboral de sus colaboradoras?

3.3. Procedimiento

- Presentación de dos sumarios. Dichos sumarios presentaron ante la Coordinación de la carrera de Psicología Industrial / Organizacional de la Facultad de Humanidades para que los mismos fueran revisados por una terna asignada por parte del Coordinador;

- Fue aprobado uno de los anteproyectos de tesis por la comisión nombrada, siendo aprobado el tema: Estrés y rendimiento laboral;
- Investigación de antecedentes. Se inició con una investigación para dar con autores que citaban las variables de estudio;
- Elaboración de marco teórico. Se inició con la localización de fuentes bibliográficas de las que tuvieran relación con las variables de estudio;
- Planteamiento del problema. Se describió la importancia del porqué de este trabajo de investigación;
- Descripción y elección del método estadístico. Se estableció que diseño se trabajaría la investigación, así como la descripción de los sujetos a estudiar y la metodología realizada;
- Elaboración y validación de instrumentos. Se realizó la elaboración de dos instrumentos, un cuestionario con 10 preguntas para evaluar rendimiento laboral y una boleta exclusiva para el departamento de Recursos Humanos. Posteriormente fueron validadas por tres profesionales de la Psicología con experiencia en estos temas;
- Aplicación de instrumentos. Se procedió a aplicar estos instrumentos a los sujetos de estudio.
- Parte estadística. Posterior a aplicar los instrumentos, se realizó un conteo estadístico para realizar los resultados y posterior discusión de los mismos;
- Conclusiones. Se realizaron las conclusiones del trabajo de investigación en base a los resultados obtenidos;
- Recomendaciones. Se elaboraron 5 pequeñas recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos de cada evaluación y de las necesidades de la empresa;
- Referencias. Se colocó un listado de todas las referencias bibliográficas consultadas durante la realización del presente trabajo investigativo;
- Propuesta. En base a los resultados obtenidos en la investigación, se realizó una propuesta a la empresa para que se trabaje de una mejor forma con las colaboradoras, el tema de investigación;
- Anexos. Se adjuntaron las gráficas obtenidas de los resultados estadísticos, así como también los instrumentos aplicados a los sujetos de estudio.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El diseño a utilizar en esta investigación es descriptivo de tipo cuantitativo, el cual es definido por Sampieri, Collado y Lucio (2010) como la búsqueda de especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; esta describe tendencias de un grupo o población determinado. Este tipo de investigaciones es utilizada generalmente para analizar la conducta humana en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve el ser humano, (familiar, educativo, social, económico, cultural y laboral).

En esta investigación ha sido utilizada la fiabilidad y significación de la media aritmética mediante el método de proporciones, el cual ayudará a obtener más información y conclusiones sobre el estrés y rendimiento laboral que sufren las madres trabajadoras.

Para el presente estudio se utilizará, según Lima (2015) las siguientes fórmulas:

Significación y fiabilidad de medias:

Nivel de confianza 95% entonces $Z = 1.96$

Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

Encontrar la razón crítica:

$$RC = \frac{\bar{x}}{\sigma_{\bar{x}}}$$

Comprobar la razón crítica con el nivel de confianza:

$RC \geq 1.96$ Es significativa

Calcular el error muestral máximo:

$$E = Z_{95\%} (1.96) \times \sigma_{\bar{x}}$$

Calcular el intervalo confidencial:

$$IC = \bar{x} + E$$

$$IC = \bar{x} - E$$

Coefficiente de correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{(n * \Sigma xy) - (\Sigma x * \Sigma y)}{\sqrt{[(n * \Sigma x^2) - (\Sigma x)^2][(n * \Sigma y^2) - (\Sigma y)^2]}}$$

Valores del coeficiente de correlación de Pearson

-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.95 a -0.99	Correlación negativa fuerte Existe relación entre las variables; pero no perfecta.
-0.50 a -0.94	Correlación negativa moderada Existe algún tipo de relación entre las variables.
-0.10 a -0.49	Correlación negativa débil Existe poca relación entre las variables.
0 a -0.09	Ninguna relación entre variables
0 a +0.09	Ninguna relación entre variables
+0.10 a +0.49	Correlación positiva débil Existe poca relación entre las variables.
+0.50 a +0.94	Correlación positiva moderada Existe algún tipo de relación entre las variables.
+0.95 a +0.99	Correlación positiva fuerte Existe relación entre las variables; pero no perfecta.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Significación de Coeficiente de correlación

Nivel de confianza al 95% $z=1.96$

Hallar el error tipo de la correlación

$$\sigma_r = \frac{1 - r^2}{\sqrt{N}}$$

Encontrar la razón crítica:

$$R_c = \frac{r}{\sigma_r}$$

Comparar la razón crítica con el nivel de confianza:

$$R_c \geq 1.96 \text{ Es significativo}$$

Encontrar el error muestral máximo:

$$\epsilon = 1.96 \times \sigma_r$$

Encontrar el intervalo confidencial:

$$IC = Ls = r + \epsilon$$

$$IC = Ls = r - \epsilon$$

Coeficiente de determinación de correlación

$$R^2 = r^2 \text{ (coeficiente de correlación al cuadrado)}$$

Fiabilidad y significación de proporciones

Nivel de confianza

$$5\% = 1.96$$

Porcentaje

$$\% = \left[\frac{f}{N} \right] \times 100$$

Proporción

$$p = \frac{f}{n}$$

Diferencia de proporción

$$q = 1.00 - p$$

Error de proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p^* q}{N}}$$

Error Muestral de proporción

$$E = \sigma_p * 1.96$$

Intervalo de confianza

$$IC = p \pm E$$

Si la proporción (p) se encuentra dentro de los límites del intervalo confidencial se dice que es un estudio fiable.

Razón Crítica de la proporción

$$R_c = \frac{p}{\sigma_p}$$

Comparar la razón crítica con el nivel de confianza elegido

$$RC \geq Z$$

$$RC \geq 1.96$$

Si la razón crítica es mayor o igual que Z se dice que el estudio es significativo.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados estadísticos que se muestran a continuación se obtuvieron mediante la aplicación de la prueba de apreciación del Estrés (E. A. E.) y del cuestionario, los cuales se administraron a las colaboradoras madres de la Fabrica Cantel, del área operativa, ubicada en el municipio de Cantel del departamento de Quetzaltenango y las puntuaciones de rendimiento laboral proporcionadas por el Jefe de Recursos Humanos.

Tabla Núm. 1
Niveles

Para evaluar cuantitativamente los resultados se utilizaron los siguientes rangos

Nivel	Rango
Bajo	0-33
Medio	34-66
Alto	67-100

Fuente: Trabajo de campo (2017)

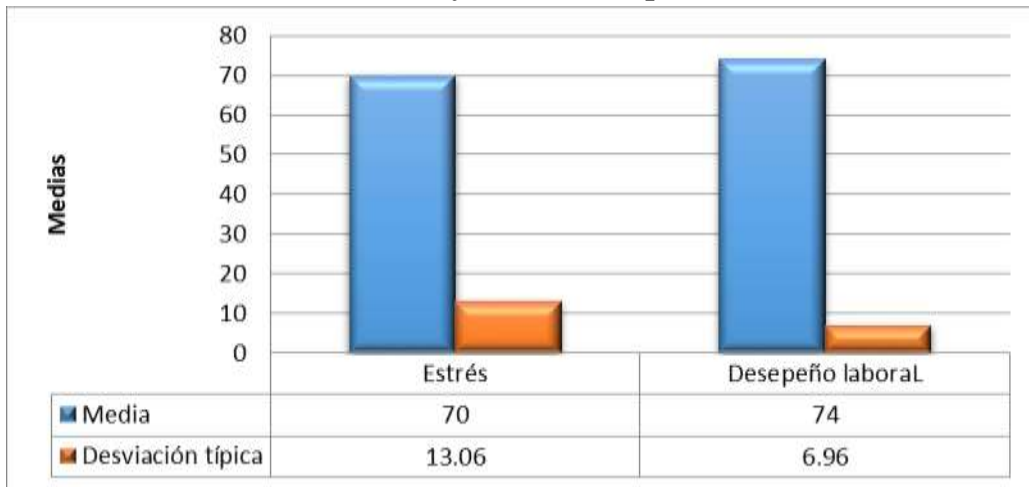
Tabla Núm. 2
Significación y Fiabilidad Medias

Variables	No	\bar{X}	σ	$\sigma \bar{X}$	E	IC		Fiable	Rc \geq 1.96	Significación
						+	-			
Estrés (escala G)	50	70	13.06	1.87	3.67	73.67	66.33		37.43	✓
Rendimiento Laboral (puntuaciones)	50	74	6.96	0.99	1.94	75.94	72.06		74.75	✓

Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla Núm. 2., se puede afirmar un nivel de confianza del 95% que las medias aritméticas son fiables y estadísticamente significativas, porque se encuentran dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias reflejan que el grupo de colaboradoras presentan un estrés y un rendimiento laboral alto; de esta forma se alcanza el objetivo general de la investigación.

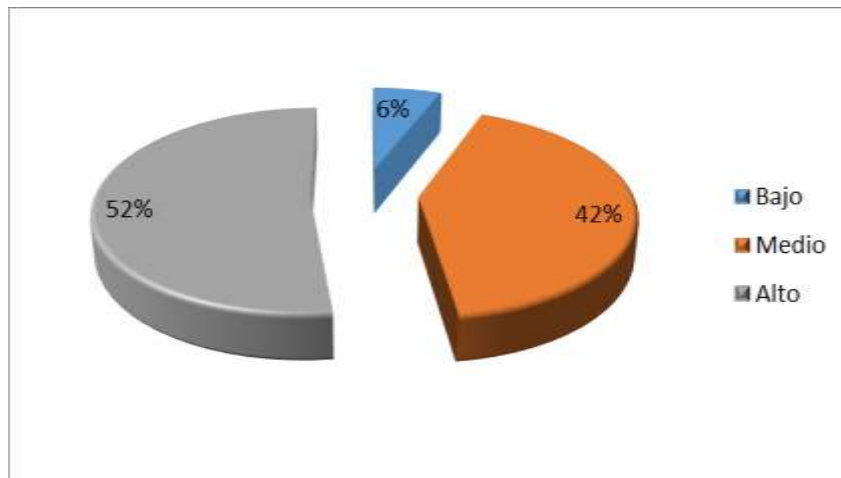
Gráfica Núm. 1
Medias y desviación típica



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Se puede observar en la gráfica Núm. 1, que las colaboradoras manejan un estrés elevado, pero su desempeño es alto. La diferencia entre ambas es de 4, la diferencia es mayor en la primera debido a que los percentiles se alejan más de la media aritmética.

Gráfica Núm. 2
Niveles de estrés



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Como se puede observar en la gráfica Núm. 2 solo el 6% (3 colaboradoras) presentan un estrés bajo mientras el 52% (36 colaboradoras) padecen de un estrés alto. Estos resultados permitieron Determinar el nivel de estrés en los sujetos investigados. (Objetivo específico 1)

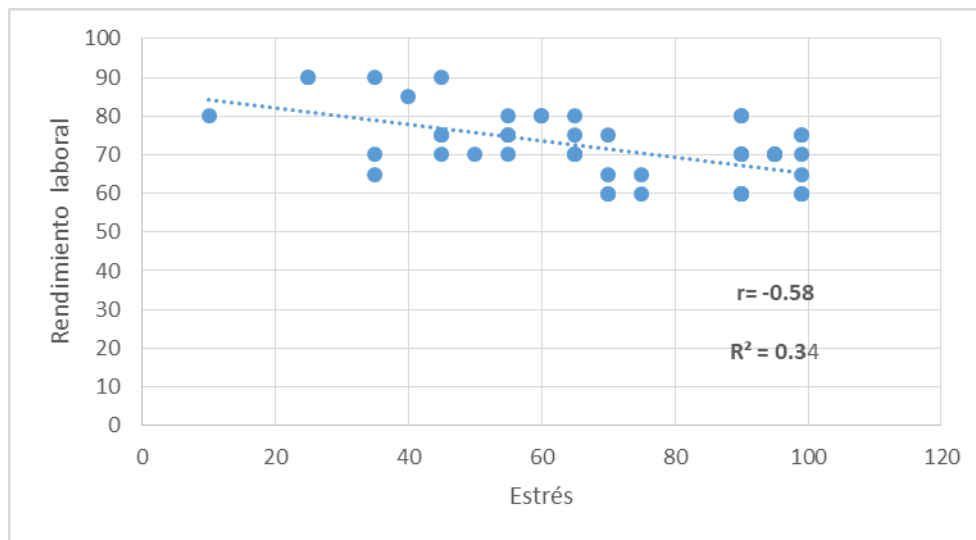
Tabla Núm. 3
Relación entre estrés y rendimiento laboral

	<i>Estrés (escala G)</i>	<i>RL</i>
Pc	1	
Pc	-0.58	1

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Se encontró una asociación lineal estadísticamente negativa moderada, entre el estrés y el rendimiento laboral de las madres colaboradoras de la fábrica Cantel. Lo que significa que existe una incidencia entre estrés y su desempeño en el trabajo.

Gráfica Núm. 4
De dispersión



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Con la gráfica Núm. 4 se puede observar la influencia moderada entre el estrés y rendimiento laboral, al utilizar la fórmula de influencia R^2 se puede establecer que el estrés influye en un 34% en el rendimiento en tanto que el 66% restante, se debe a otras circunstancias no consideradas en este análisis

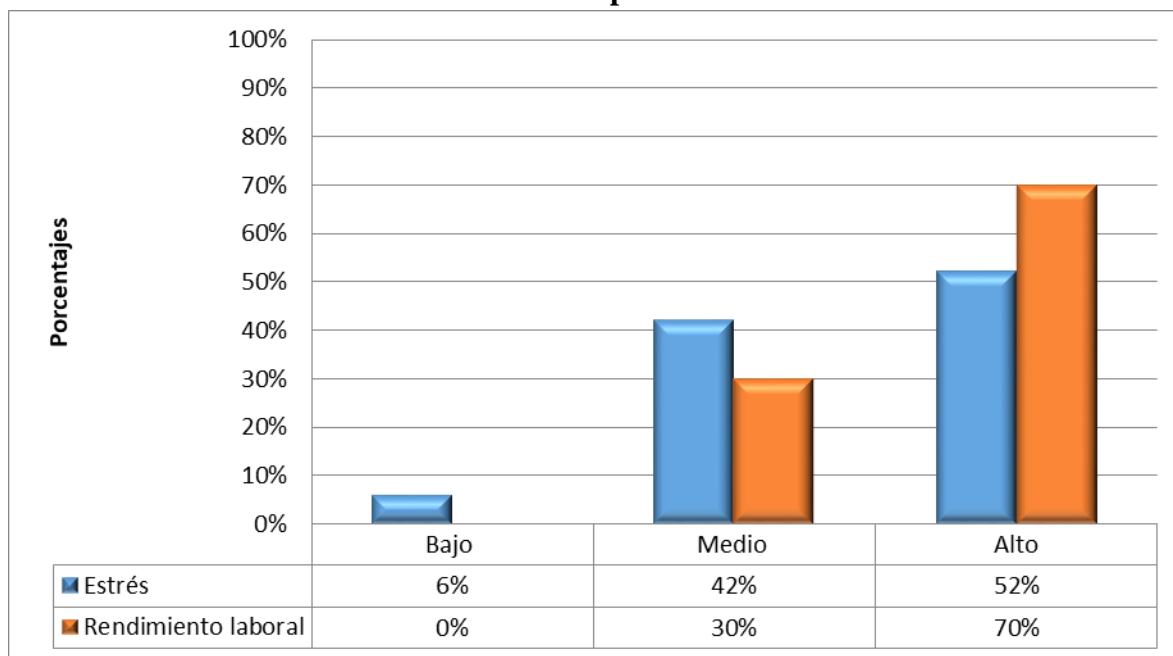
Tabla Núm. 4
Significación y fiabilidad de correlación

No.	r	σ_r	Rc \geq 1.96	Significación	ϵ	IC		Fiabilidad
						Ls	Li	
50	-0.58	0.09	6.44	✓	0.18	-0.40	-0.76	✓

Fuente: Trabajo de campo (2017)

En la tabla anterior se observa que el coeficiente de correlación las variables evaluadas son fiables y significativas a un nivel de confianza del 95%. Existe correlación negativa moderada. De esta forma se alcanza el objetivo específico tres que es establecer la relación entre el estrés y el rendimiento laboral de las madres trabajadoras.

Gráfica Núm. 4
Comparativa



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Al examinar los datos de la gráfica Núm. 4., se puede identificar que el 6% de madres colaboradoras (3) obtuvieron un nivel bajo de estrés, mientras en el rendimiento laboral ninguna obtuvo ese nivel. El 52% (26) maneja un estrés alto, aunque este solo influye según el coeficiente de correlación en forma moderada (-0.58) en el rendimiento laboral, por lo que es importante implementar programas que permitan reducir los índices de estrés.

Tabla Núm. 5

Significación y Fiabilidad de la Encuesta de Rendimiento laboral

Preguntas	Opciones	f	%	p	q	sp	E	IC		Fiable	RC	Re ≥ 1.96	Resultado
								Ls	Li				
Edad	25-29	19	38.00	0.3800	0.6200	0.07	0.13	0.51	0.25	Si	5.43	5.43 ≥ 1.96	Significativo
	30-34	13	26.00	0.2600	0.7400	0.06	0.12	0.38	0.14	Si	4.33	4.33 ≥ 1.96	Significativo
	35-39	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	3.33	3.33 ≥ 1.96	Significativo
	40-45	8	16.00	0.1600	0.8400	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.20	3.2 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Escolaridad	Primaria	30	60.00	0.6000	0.4000	0.07	0.14	0.74	0.46	Si	8.57	8.57 ≥ 1.96	Significativo
	Secundaria	14	28.00	0.2800	0.7200	0.06	0.12	0.40	0.16	Si	4.67	4.67 ≥ 1.96	Significativo
	Diversificado	5	10.00	0.1000	0.9000	0.04	0.08	0.18	0.02	Si	2.50	2.5 ≥ 1.96	Significativo
	Universitaria	1	2.00	0.0200	0.9800	0.02	0.04	0.06	-0.02	Si	1.00	1 ≥ 1.96	No significativo
	Totales	50	100	1									
No. de hijos	1	6	12.00	0.1200	0.8800	0.05	0.09	0.21	0.03	Si	2.40	2.4 ≥ 1.96	Significativo
	2	16	32.00	0.3200	0.6800	0.07	0.13	0.45	0.19	Si	4.57	4.57 ≥ 1.96	Significativo
	3	20	40.00	0.4000	0.6000	0.07	0.14	0.54	0.26	Si	5.71	5.71 ≥ 1.96	Significativo
	4	8	16.00	0.1600	0.8400	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.20	3.2 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Años de laborar	1 a 2	3	6.00	0.0600	0.9400	0.03	0.07	0.13	-0.01	Si	2.00	2 ≥ 1.96	Significativo
	3a 4	11	22.00	0.2200	0.7800	0.06	0.11	0.33	0.11	Si	3.67	3.67 ≥ 1.96	Significativo
	5 a 6	14	28.00	0.2800	0.7200	0.06	0.12	0.40	0.16	Si	4.67	4.67 ≥ 1.96	Significativo
	7 o más	22	44.00	0.4400	0.5600	0.07	0.14	0.58	0.30	Si	6.29	6.29 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100.00	1									
Estado civil	Soltera	25	50.00	0.5000	0.5000	0.07	0.14	0.64	0.36	Si	7.14	7.14 ≥ 1.96	Significativo
	Casada	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	3.33	3.33 ≥ 1.96	Significativo
	Divorciada	15	30.00	0.3000	0.7000	0.06	0.13	0.43	0.17	Si	5.00	5 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Conoce el significado de RL	Si	45	90.00	0.9000	0.1000	0.04	0.08	0.98	0.82	Si	22.50	22.5 ≥ 1.96	Significativo
	No	5	10.00	0.1000	0.9000	0.04	0.08	0.18	0.02	Si	2.50	2.5 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Satisfecha con sus tareas	Si	40	80.00	0.8000	0.2000	0.06	0.11	0.91	0.69	Si	13.33	13.33 ≥ 1.96	Significativo
	No	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	3.33	3.33 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Afecta el ambiente el RL	Si	35	70.00	0.7000	0.3000	0.06	0.13	0.83	0.57	Si	11.67	11.67 ≥ 1.96	Significativo
	No	15	30.00	0.3000	0.7000	0.06	0.13	0.43	0.17	Si	5.00	5 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100.00	1									
Factores que afectan RL	Familiares	18	36.00	0.3600	0.6400	0.07	0.13	0.49	0.23	Si	5.14	5.14 ≥ 1.96	Significativo
	Salud	8	16.00	0.1600	0.8400	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.20	3.2 ≥ 1.96	Significativo
	Psicológicos	9	18.00	0.1800	0.8200	0.05	0.11	0.29	0.07	Si	3.60	3.6 ≥ 1.96	Significativo
	Laborales	15	30.00	0.3000	0.7000	0.06	0.13	0.43	0.17	Si	5.00	5 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Iniciativa y creatividad	Si	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	3.33	3.33 ≥ 1.96	Significativo
	No	40	80.00	0.8000	0.2000	0.06	0.11	0.91	0.69	Si	13.33	13.33 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Frecuencia para evaluar RL	1 vez al año	40	80.00	0.8000	0.2000	0.06	0.11	0.91	0.69	Si	13.33	13.33 ≥ 1.96	Significativo
	Cada seis meses	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	3.33	3.33 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Recibe retroalimentación	Si	20	40.00	0.4000	0.6000	0.07	0.14	0.54	0.26	Si	5.71	5.71 ≥ 1.96	Significativo
	No	30	60.00	0.6000	0.4000	0.07	0.14	0.74	0.46	Si	8.57	8.57 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100.00	1									
Conoce sus funciones	Si	45	90.00	0.9000	0.1000	0.04	0.08	0.98	0.82	Si	22.50	22.5 ≥ 1.96	Significativo
	no	5	10.00	0.1000	0.9000	0.04	0.08	0.18	0.02	Si	2.50	2.5 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Si surge algún problema conoce a quien debe acercarse	Si	42	84.00	0.8400	0.1600	0.05	0.10	0.94	0.74	Si	16.80	16.8 ≥ 1.96	Significativo
	No	8	16.00	0.1600	0.8400	0.05	0.10	0.26	0.06	Si	3.20	3.2 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									
Cuando la evalúan se siente contenta y satisfecha	Si	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	3.33	3.33 ≥ 1.96	Significativo
	No	40	80.00	0.8000	0.2000	0.06	0.11	0.91	0.69	Si	13.33	13.33 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100.00	1									
Por qué	No es justa	30	60.00	0.6000	0.4000	0.07	0.14	0.74	0.46	Si	8.57	8.57 ≥ 1.96	Significativo
	Falta de comunicación	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	2.50	2.5 ≥ 1.96	Significativo
	Le permite conocer sus errores	10	20.00	0.2000	0.8000	0.06	0.11	0.31	0.09	Si	2.50	2.5 ≥ 1.96	Significativo
	Totales	50	100	1									

Fuente: Trabajo de campo (2017)

En la tabla Núm. 5 se puede observar que los resultados del cuestionario son fiables, únicamente uno de ellos no es significativo al 95% de confianza. Los resultados reflejan lo siguiente:

El 38% de las madres colaboradoras se encuentran comprendidas entre 25 y 29 años de edad, el nivel de escolaridad que prevalece es el de primaria (60%), el 40% tiene 3 hijos a su cargo, el 44% tiene 7 o más años de laborar en la fábrica, el 50% son madres solteras, además el 90% conocen el significado de rendimiento laboral, el 80% está satisfecha con sus tareas, el 70% indica que el ambiente laboral influye en su trabajo, manifiestan además que su rendimiento se ve afectado por los factores familiares (36%) y laborales (30%). El 80% expresa que no les permiten tener iniciativa y creatividad, el 60% da a conocer que cuando se les evalúa no reciben una retroalimentación, no se sienten contentas y menos satisfechas porque consideran que los resultados no son justos; el 90% de ellas conocen sus funciones y un 84% expresa que si surgen problemas en la fábrica saben a quién dirigirse.

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados estadísticos obtenidos de la muestra de 50 mujeres madres trabajadoras de la Fabrica Cantel, reflejan según los resultados de la prueba E.A.E. que más del 50% sufren de estrés pero que esto no afecta significativamente su rendimiento laboral.

Cano (2010) menciona que el estrés se considera como una “reacción o respuesta que puede llegar a presentar diversos cambios fisiológicos, reacciones emocionales o cambios conductuales, también se define como un estímulo porque tiene como respuesta una reacción”. En el presente estudio se puede decir entonces, que no en todos los seres humanos reaccionarán de igual forma bajo altos grados de estrés, es decir, en este caso, la reacción de las madres trabajadoras es enfocarse en sus labores diarias para que este fenómeno no afecte su rendimiento.

Acosta (2008) menciona que en la actualidad el estrés laboral es uno de los factores más comunes dentro de cualquier empresa u organización y éste puede llevar a construir una gran barrera entre trabajadores y empresa; ya que si la organización y el papel que juegue el departamento de recursos humanos no es el adecuado, esto podría generar aún más distanciamiento entre ambas partes, por lo que Recursos Humanos debe utilizar una correcta estrategia para prevenir o por lo menos saber canalizar el estrés en sus colaboradores, en el presente caso se planteó al Jefe de Recursos Humanos ciertas técnicas para que las colaboradoras con estrés alto, aprendan a canalizar este padecimiento y que a su vez no afecte su rendimiento laboral.

Fernández (2011) comenta que existen diversas consecuencias por el cual se padece de estrés, esto por supuesto depende de la condición física de cada individuo, dentro de los padecimientos más comunes que se encontraron en el presente estudio están:

Ansiedad, depresión, mal humor y principalmente tensión, es por ello que se trabajó con el jefe de Recursos Humanos sugiriéndole algunas técnicas de relajación que las colaboradoras pueden ejercer en su tiempo de labores, es decir que no afecte o que se les quite de su tiempo para poder realizar estas técnicas, como la técnica de respiración 3 x 3, de la cual se hicieron algunos ensayos dentro de su jornada laboral y ellas mismas tomaron el hábito de realizar dicha terapia.

En el ámbito laboral, Fernández (2011) menciona que uno de los principales resultados del estrés es el ausentismo, en el presente estudio no es el caso, puesto que no existe un índice mayoritario

de ausentismo, dado que si se ausentan por cualquier excusa la empresa tiene la política de descontar el día laboral por cada ausencia que tengan y esto provoca en las colaboradoras un desajuste en su presupuesto familiar, se dan algunas excepciones como enfermedades graves tanto de ellas como de sus hijos.

Como lo menciona Márquez (2008) existen varios elementos que intervienen en el rendimiento laboral de cada persona, siendo estos los principales, el individual y el situacional.

Dentro del individual menciona el autor que los principales factores son los físicos y los psicológicos, en la presente investigación se pudo observar que factores físicos no tienen mucha incidencia, en relación a los psicológicos, se debe al mismo estrés que les genera estar pendientes tanto de su trabajo como de su hogar, así como también los problemas personales con las que cada una de ellas carga.

En el caso de los factores situacionales, mismos que van relacionados específicamente con el área laboral y observados especialmente en el presente estudio están: los factores internos y externos. Internos; se puede mencionar como el miedo a cambios, es decir a las colaboradoras les atemoriza que haya cambios drásticos dentro de la fábrica, como algún cambio de turno, introducción de maquinaria muy complicada para maniobrar, entre otros.

Externos; las situaciones personales por la que cada una de ellas atraviesa, entiéndase, factores familiares, económicos, de pareja, enfermedades, entre otros. En el cuestionario realizado a las colaboradoras madres en relación al rendimiento laboral, la misma dio como resultado una fiabilidad del 95%, puesto que la mayoría sí están identificadas cada una, con sus labores y que a pesar de acumular mucho estrés tanto en su vida personal como laboral, este afecta en mínima parte su rendimiento, dando un total de 90% que no afecta en su rendimiento, es decir llegan a cumplir mucho más de lo establecido por la empresa; por esta razón se sugirieron ciertas técnicas para poder controlar y canalizar el estrés que ellas manejan y sea un aporte tanto para las colaboradoras como para la empresa y puedan ambas partes cumplir con los objetivos y metas trazados en cada uno de los turnos evaluados.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó que el nivel de estrés que padecen las mujeres trabajadoras de Fábrica Cantel, es altamente elevado.
- Se determinó que el 70% de las madres trabajadoras sufren estrés alto, así como un 74% de ellas tienen rendimiento alto.
- Únicamente 6% de las encuestadas (3 colaboradoras) padecen estrés bajo, eso debido a que tienen una pareja y no tienen problemas personales serios.
- Según los resultados obtenidos se logró establecer que sí existe relación entre el grado de estrés de cada colaboradora y su rendimiento laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar ejercicios de respiración, se ensayó con la nueva técnica 3 x 3 la cual consiste en tres respiraciones profundas cada tres minutos, esto le ayudará desde su lugar de trabajo a sentirse tranquila y poder continuar con sus labores.
- Se sugirió también que cuando tengan algún receso o cuando vayan al servicio puedan tomarse dos minutos para realizar cinco sentadillas y cinco palmadas leves de espalda, esto con el fin de estirarse un poco y regresar un poco más tranquilas a su lugar de trabajo.
- Realizar charlas periódicas de motivación para las colaboradoras, esto con el fin de ayudarles en su diario vivir y a levantarles el ánimo y su autoestima, para que estos factores no afecten su rendimiento.
- Incentivar con remuneraciones no económicas al personal operativo específicamente a las madres trabajadoras, esto con el fin de mantener un clima laboral agradable tanto para ellas como para la empresa y que a su vez su rendimiento laboral no decaiga.

VIII. REFERENCIAS

Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. (7 ed.). Guatemala: Magna Terra.

Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. (3 ed). España: Bresca.

Adam, L. (2010). *Tendencias del cuerpo Humano*. Chile: Cartografía Nacional.

Alcover, C. y Cols, M. (2009). *Introducción a la Psicología del trabajo*. (11 ed.). España: McGraw-Hill.

Arias, G. (2009). *Estrés y agotamiento profesional*. México. Recuperado de: [file:///Users/Downloads/Volumen%2033%20\(1\).pdf](file:///Users/Downloads/Volumen%2033%20(1).pdf)

Appley y Trunbull (2012). *Dinámicas del Estrés*. (10 ed.). USA: Paperback. Springer.

Cano, A. (2010). *Ansiedad y estrés*. Identidad. Universidad de Madrid España. Pág. 119 - 289

Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento humano*. (5 ed.). México: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (9 ed.). México: Mc Graw Hill.

Chang, E. Méndez, S. y Sánchez, V. (2010). *Satisfacción laboral sobre el desempeño*. América Latina. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>

Chiang, J. (2015). *Evaluaciones de la satisfacción y rendimiento laboral*. Ciencia y Trabajo. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Paginas/default.aspx>

Costurero G. (2008). *Relación en el entorno de trabajo*. (2 ed.) España: Thompson Paran filo S.A.

Cuesta, A. (2017). *Rendimiento laboral y el sentido de compromiso*. Capital Humano. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=271>

Fernández, J. y Mielgo M. (1996). *EAE, Escala de apreciación del estrés*. Guía para profesionales. Universidad de Salamanca. España: Salamanca Ltda.

Fernández R. (2011). *La productividad y el riesgo Psicosocial*. España: Club Universitario

Gil, C. (2011). *Lo positivo del estrés. Relaciones con el entorno de trabajo*. Recuperado de: <https://psicologiyamente.net/psicologia/estres-positivo-eustres>

Gomes, R. (2006). *Administración y Gestión de Recursos Humanos*. (5 ed.) México: McGraw-Hill

Gómez, F. (2011). *Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles dentro de la sociedad*. Avances en Psicología Latinoamericana. Colombia: Universidad del Rosario Bogotá. Recuperado de: <http://www.lastragal.com/salud/estres3.htm>

Gonzales, L. (2012). *Introducción y conceptos básicos en torno al estrés*. España: Ataldira Grafic.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 ed.). México: Mc Graw Hill.

Hidalgo, M. (2011). *Estrés ¿amigo o enemigo?*. Revista Fusión, Colombia. Recuperado de: https://books.google.com/books/about/EI_estrés.html?id=bFI1PQAACAAJ

Lima, G. (2015). *Metodología estadística*. (2 ed.). Quetzaltenango, Guatemala: Copymax

Martínez, B. (2017). *Estrés y frustración*. Prensa Libre. Recuperado de:
<http://www.prensalibre.com/vida/salud-y-familia/estres-y-frustracion-hacen-perder-los-estribos-a-ciudadanos-que-cometen-incidentes>

Martínez, L. (2009). *Gestión empresarial*. (2 ed.). Chile: Días de los Santos.

Martínez, M. y Díaz, L. (2009). Aspectos relevantes del estrés. Educación de hoy. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Márquez, M. (2008). *Satisfacción Laboral*. (2 ed.). México: San Marcos.

Nazar, G. (2015). *Creencias estereotípicas sobre el rendimiento laboral*. Psicoperspectivas empresariales. Santiago de Chile. Recuperado de:
<http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/435/398>

Newstrom, L. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13 ed.). USA: Mc Graw Hill

Oblitas, L. (2010). *Psicología de la Salud*. (3 ed.). México: Cengage.

Organización Mundial de la Salud, OMS (2016). *Convenio del Marco de Salud presentado a la ONU*. Ginebra, Suiza: Private.

Pedraza, L. (2010). *Efectividad en el Rendimiento*. Ciencias Sociales. México, D.F. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales>

Simon, L. (2007). *Gestión de los Recursos Humanos*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.

Toro, J. (2011). *Clima Organizacional*. España: Díaz y Santos.

Ulink, J. (2013). *Fisiopatologías y enfermedades psicosomáticas*. México: Del Angel,

Werther, W. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. (6 ed.). USA: Mac Graw Hill.

IX. ANEXOS

Anexo Núm. 1

PROPUESTA CANALIZACIÓN DE EMOCIONES

Introducción:

Para poder combatir o equilibrar los niveles de estrés que surgen ante cualquier factor determinante ya sea ambiental, físico o principalmente psicológico, deben de buscarse las herramientas adecuadas que puedan nivelar cualquier aspecto que pueda interrumpir con el rendimiento laboral del ser humano y en el caso específico de esta investigación, el de las mujeres trabajadoras. Las medidas a tomar deben mejorar las conductas del o la colaboradora y para ello es de suma importancia el papel que tome el departamento de Recursos Humanos, el cual debe trabajar en las habilidades de comunicación, técnicas de control y manejo de estrés, técnicas de respiración, asertividad, resolución de conflictos, trabajo en equipo, ambiente laboral, entre otros.

En el caso específico de las madres trabajadoras el padecimiento de estrés se debe a diferentes factores, como se ha mencionado anteriormente, que va desde no contar con alguna persona de confianza con quien puedan dejar a sus hijos, hasta problemas de tipo familiar y/o económico, lo cual en su mayoría afecta con su rendimiento laboral, para ello es necesario contar entonces con un plan de apoyo que les permita controlar o erradicar el padecimiento de estrés.

Justificación:

El objetivo principal de la presente propuesta es nivelar o erradicar el padecimiento de estrés en las madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango, aportándoles las herramientas necesarias para aprendan a controlar sus emociones y puedan así realizar sus labores diarias de la mejor manera posible.

Para esto es necesario contar tanto con la disposición de las colaboradoras como del Departamento de Recursos Humanos, quien deberá ser el encargado de realizar los talleres

propuestos para poder combatir a este padecimiento y el rendimiento laboral de las trabajadoras no disminuya.

Objetivo General:

Proporcionar las herramientas necesarias y efectivas, para nivelar o erradicar el padecimiento de estrés en las madres trabajadoras de Fábrica Cantel.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer las principales causas que provocan el padecimiento de estrés y las consecuencias que esto puede causar en las colaboradoras de la Fábrica;
- Enseñarles a las madres trabajadoras, con diferentes técnicas de relajación a que canalicen sus emociones y puedan asimilar de una mejor forma el estrés;
- Capacitar al Departamento de Recursos Humanos con diferentes técnicas de relajación y respiración, para que posteriormente sean ellos los encargados de realizar estos ejercicios con su personal.

Desarrollo de la propuesta:

La presente propuesta va dirigida específicamente a las madres trabajadoras de Fábrica Cantel, específicamente en el área de operativa. Cabe mencionar que no solamente participaron las colaboradoras que son madres, se incluyeron también colaboradores solteros (hombres y mujeres). Se desarrollaron tres temas, los cuales se describen a continuación:

Tema Núm. 1

¿Cómo manejar el estrés?

Se toma como manejo de estrés a la capacidad innata que posee el ser humano para poder manejar este padecimiento de una forma exitosa, es especialmente aplicado con el propósito de mejorar la convivencia diaria a nivel laboral y familiar y mejorar notablemente su estado emocional.

Técnicas para manejar y combatir el estrés:

- **Reconozca las cosas que no puede cambiar.** Acepte que hay ciertas cosas que no puede cambiar, aprenda a vivir con lo que tiene y no se preocupe por lo que no tiene, eso le permitirá tener un panorama más claro de su diario vivir,
- **Haga ejercicio.** Probablemente es muy difícil buscar un horario adecuado para realizar ejercicio, pero puede encontrar soluciones si usted así lo desea, es decir estando en su casa realizando las tareas del hogar, puede tomar eso como un tipo de ejercicio, siempre y cuando usted sea constante con tomarse 15 minutos al día para realizar sentadillas, despechadas, saltar cuerda o bailar,
- **Cambie su perspectiva.** Mejore su actitud, la mayor parte de los problemas y soluciones está en la actitud, y esto lo logra empezando con reemplazar los pensamientos negativos con pensamientos positivos,
- **Coma sano.** Ingiera alimentos saludables esto le ayudará a inyectarle más energía a su cuerpo y mente. Evite las golosinas, alimentos muy dulces, condimentados o muchas frituras, esto le genera más grasa en el cuerpo y por ende obesidad y esto puede causarle depresión y estrés,
- **Duerma lo suficiente.** Descanse lo suficiente durante la noche esto le ayudará a pensar con más claridad y a tener más energía, esto hará que sea más fácil manejar cualquier problema que pueda surgir. Lo recomendable es que pueda dormir de 7 a 8 horas todas las noches.

Tema Núm. 2

Técnicas para reducir el estrés

Aromaterapia:

Esta técnica antigua es muy utilizada con personas que tienen padecimiento alto de estrés, su principal función es llevar a la persona a un punto tal de relajación con solo inhalar el olor agradable que produce el material que se utilice, el cual puede consistir en velas aromáticas, incienso, aceite de hierbas aromáticas, entre otros.

Respiración:

El controlar adecuadamente la respiración es una técnica bastante sencilla que es utilizada para combatir el estrés, existen varios ejercicios de respiración que pueden realizarse desde su lugar de

trabajo sin necesidad de movilizarse de lugar para poder llevarlos a cabo, entre estos se puede mencionar:

- Inspiración abdominal: colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago para poder llevar el aire a la parte inferior de los pulmones,
- Inspiración abdominal y ventral es cuando el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones,
- Inspiración abdominal y ventral y costal. El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa,
- Se toma como parte del ejercicio 3, puesto que debe realizar los mismos pasos y posterior cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un soplido. La espiración debe ser pausada y controlada,
- Inspiración y espiración, muy similar al anterior con la mínima diferencia que la inspiración debe ser de forma continua para enlazar los tres pasos (abdomen, estómago y pecho).

Abrazoterapia:

Se ha comprobado científicamente que el contacto físico es una forma de expresión curativa, puesto que brinda bienestar emocional entre ambas partes. Regularmente los abrazos son utilizados para hacer sentir bien a la otra persona, alivian el dolor, depresión, ansiedad, brinda seguridad, protección, confianza, fortaleza, sanación y autovaloración. Entre los abrazos más utilizados en esta técnica se puede mencionar: de oso, con roce de mejillas, de costado y de corazón.

Tema Núm. 3

Ejercicios de respiración y relajación:

Estas técnicas son muy importantes para reducir el estrés ya que aportan al organismo cierta cantidad de oxígeno importante para el cerebro, el cual manda el impulso a los demás órganos para que estos empiecen el proceso de relajación.

Ejercicios de respiración:

Ejercicio 1: 3 x 3

Este ejercicio es un relajante natural que mientras más se practica, mayor es su efecto, debe de realizarse en una posición sentada y con la espalda derecha. Se realiza de la siguiente forma: hacer una inhalación profunda y aguantar el aire por un minuto, repetir este paso cada tres minutos, tres inhalaciones.

Ejercicio 2: Respiración de conteo:

Este ejercicio ayuda a adquirir un estado profundo de concentración, esto libera la mente y promueve un estado de claridad y relajación. Según el budismo, este ejercicio también te proveerá sabiduría. Se realiza de la siguiente forma: Para empezar el ejercicio, cuenta hasta uno (1) mientras exhalas. En el siguiente respiro, la próxima vez que exhales, cuenta hasta dos (2). Luego cuenta hasta tres (3), hasta cuatro (4) y finalmente hasta cinco (5). Luego empieza un nuevo ciclo el cual se inicia por uno (1) cuando exhales y repite el proceso.

Ejercicio 3: Inspiración abdominal:

Dirigir el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Por lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. Es una técnica que se controla en unos 15 a 20 minutos.

Ejercicio 4: Respiración alternativa

Este ejercicio es perfecto para un momento de acción y concentración, trae calma y balance ya que se encarga de canalizar toda la energía al cuerpo. Se debe estar en una posición cómoda, con la espalda recta, aprieta el pulgar derecho sobre la fosa nasal derecha, inhala profundamente por la fosa nasal izquierda, cuando se llegue al tope de la inhalación, cierra la fosa nasal izquierda con el dedo anular derecho (el dedo del anillo), luego exhala por la fosa nasal derecha. Respira por la fosa nasal derecha, ciérrala con el pulgar y exhala por la izquierda.

Ejercicio 5: Respiración estimulante:

Aumenta la energía vital y la atención en las labores realizadas. Se realiza de la siguiente forma: Inhala y exhala rápidamente por la nariz. Las respiraciones, inhalar y exhalar, deben tener la misma duración, pero lo más corto posible. Intenta un ciclo de tres inhalaciones-exhalaciones por segundo. Respira normal después de cada ciclo. Empieza por cinco segundos y se aumenta poco a

poco. No hagas más de 15 segundos en el primer intento. Puedes aumentar 5 segundos por cada práctica hasta llegar al límite de 1 minuto.

Ejercicios de relajación:

Ejercicio 1:

Tome un baño

La mayoría de personas no toma en cuenta que el ducharse todos los días no solo es sinónimo de higiene personal, sino de relajación matutina o nocturna según sea el caso. En el caso de que usted maneje mucho estrés, intente tomar un pequeño baño de 10 minutos, el agua tibia le ayuda a relajar los músculos y por ende le relaja la circulación. En el caso de que haya tenido un día muy agitado y agotador, tome una ducha en la noche con agua más caliente que fría y eso le ayudará a tener un sueño más tranquilo y reparador para que amanezca tranquilo y relajado para el próximo día.

Ejercicio 2:

Meditación:

Es considerada como una práctica que le permite a la mente darle estabilidad y espacio, ya que la mente está sumergida en el diario vivir es necesario tener enfocada en un solo punto. Con la meditación se puede llegar a conocer la mente y sus estados, encontrar un punto de equilibrio y un entorno más tranquilo. Para llevar el proceso de meditación se necesita estar en un lugar tranquilo, evitar los ruidos, relajar los músculos y si tiene la posibilidad de colocar música tranquila de fondo sería de mucha ayuda.

Ejercicio 3:

Relajación muscular:

Esta técnica lleva dos pasos los cuales consisten en tensar y relajar sistemáticamente diferentes grupos musculares, este proceso ayuda a detectar y contrarrestar los primeros síntomas de la tensión muscular, que acompaña al estrés, ya que a medida que el cuerpo se relaja la mente también entra en un estado de relajación.

Ejercicio 4:

Técnicas de respiración:

Esta es una de las técnicas de relajación más sencillas para aliviar el estrés, muy fácil de práctica y se puede realizar en cualquier lugar y de forma rápida. Se realiza de la siguiente manera: realizar una inhalación profunda desde el abdomen, hasta conseguir la mayor cantidad de aire, cuanto mayor cantidad de aire se inhale menos es la tensión y con esto se tiene menos sensación de ansiedad y falta de oxígeno en el cuerpo.

Tema Núm. 4:

Retroalimentación y evaluación:

Se realizaron grupos de 10 personas cada uno, para realizar una autoevaluación en carrusel, donde cada uno de los grupos presentó un pequeño esquema de cómo se sentían antes de llevar a cabo los ejercicios y posterior a realizarlos. Así como también una pequeña encuesta en forma oral de cómo se sintieron al momento de efectuar todos los ejercicios.

CRONOGRAMA

Tema	Actividades	Tiempo	Participantes	Recursos
Tema Núm. 1 ¿Cómo manejar el estrés?	Tema introductorio y realización de ejercicios	45 mins	Personal operativo Recursos Humanos Jefes de área	Humanos Cañonera Computadora Papelería Marcadores, mesas sillas
Tema Núm. 2 Técnicas para reducir el estrés	Tema introductorio y ejercicios de aprendizaje	45 mins	Personal operativo Recursos Humanos Jefes de área	Humanos Cañonera Computadora Grabadora, mesas, sillas
Tema Núm. 3 Ejercicios de respiración y relajación	Breve explicación del tema y ejercicios de respiración	30 mins	Personal operativo Recursos Humanos Jefes de área	Humanos Equipo de audio Sonido ambiental, sillas
Tema Núm. 4 Retroalimentación y evaluación	Dinámicas grupales, preguntas orales	30 mins	Personal operativo Recursos Humanos Jefes de área	Humanos Cañonera Computadora Papelería Marcadores Pizarra, mesas sillas.

EVALUACIÓN:

Luego de realizar los temas anteriores con sus respectivas dinámicas, a las madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango, se sugiere al departamento de Recursos Humanos evaluar nuevamente a las colaboradoras en un tiempo prudencial con la prueba EAE, para realizar una comparación del estrés que manejaban al inicio de esta investigación, en comparación con el estrés que manejen posterior a las técnicas realizadas.

Anexo Núm. 2

Proceso estadístico
Tabla de resultados de estrés y rendimiento laboral

No.	Estrés			Rendimiento laboral	
	PD	Pc	Nivel	Pc	Nivel
1	106	95	Alto	70	Alto
2	121	99	Alto	60	Medio
3	62	65	Medio	75	Alto
4	106	95	Alto	70	Alto
5	122	99	Alto	70	Alto
6	106	95	Alto	70	Alto
7	123	99	Alto	75	Alto
8	86	90	Alto	80	Alto
9	69	70	Alto	65	Medio
10	47	45	Medio	75	Alto
11	54	55	Medio	80	Alto
12	87	90	Alto	70	Alto
13	90	90	Alto	60	Medio
14	43	40	Medio	85	Alto
15	62	65	Medio	70	Alto
16	40	35	Medio	65	Medio
17	22	10	Bajo	80	Alto
18	97	90	Alto	60	Medio
19	69	70	Alto	60	Medio
20	77	75	Alto	60	Medio
21	62	65	Medio	80	Alto
22	47	45	Medio	90	Alto
23	40	35	Medio	90	Alto
24	122	99	Alto	60	Medio
25	122	99	Alto	60	Medio
26	69	70	Alto	75	Alto
27	97	90	Alto	70	Alto
28	47	45	Medio	75	Alto
29	40	35	Medio	70	Alto
30	54	55	Medio	75	Alto
31	97	90	Alto	70	Alto
32	77	75	Alto	65	Medio
33	57	60	Medio	80	Alto
34	54	55	Medio	70	Alto
33	86	90	Alto	60	Medio
36	51	50	Medio	70	Alto
37	47	45	Medio	70	Alto
38	54	55	Medio	75	Alto
39	62	65	Medio	70	Alto
40	33	25	Bajo	90	Alto
41	97	90	Alto	60	Medio
42	106	95	Alto	70	Alto
43	88	90	Alto	60	Medio
44	123	99	Alto	65	Medio
45	69	70	Medio	60	Medio
46	62	65	Medio	70	Alto
47	97	90	Alto	80	Alto
48	122	99	Alto	75	Alto
49	57	60	Medio	80	Alto
50	33	25	Bajo	90	Alto

Fuente trabajo de campo 2017

Tabla de datos estadísticos

Percentiles de estrés

Datos	
No. De Datos	50
Dato mínimo	10
Dato mayor	99
Rango	89
logaritmo	1.699
Intervalo	13.396
Redondear	13

x (Estrés)		Frecuencia	F	Xm	$\Sigma f * X_m$	Lri	Lrs	d'	f*d'	f*d' ²
10	22	1	1	16	16	9.5	22.5	-3	-3	9
23	35	5	6	29	145	22.5	35.5	-2	-10	20
36	48	5	11	42	210	35.5	48.5	-1	-5	5
49	61	7	18	55	385	48.5	61.5	0	0	0
62	74	9	27	68	612	61.5	74.5	1	9	9
75	87	2	29	81	162	74.5	87.5	2	4	8
88	100	21	50	94	1974	87.5	100.5	3	63	189
		50			3504				-5	51

Media	70
Desviación típica	13.06

uente: trabajo de campo 2017

Percentiles de Rendimiento laboral

Datos	
No. De Datos	50
Dato mínimo	60
Dato mayor	90
Rango	30
logaritmo	1.699
Intervalo	4.515
Redondear	5

x (Rendimiento laboral)		Frecuencia	F	Xm	$\Sigma f * X_m$	Lri	Lrs	d'	f*d'	f*d' ²
60	64	11	11	62	682	59.5	64.5	-3	-33	99
65	69	4	15	67	268	64.5	69.5	-2	-8	16
70	74	15	30	72	1080	69.5	74.5	-1	-15	15
75	79	8	38	77	616	74.5	79.5	0	0	0
80	84	7	45	82	574	79.5	84.5	1	7	7
85	89	1	46	87	87	84.5	89.5	2	2	4
90	94	4	50	92	368	89.5	94.5	3	12	36
		50			3675				-47	141

Media	74
Desviación típica	6.96

Fuente: trabajo de campo 2017

Tabla de % de niveles de estrés

Niveles	f	Insomnio
Bajo	3	6%
Medio	21	42%
Alto	26	52%
	50	100.00%

Fuente: trabajo de campo 2017

Tabla de comparación de % de niveles de estrés y rendimiento laboral

Niveles	f	Estrés	f	Rendimiento laboral
Bajo	3	6%	0	0%
Medio	21	42%	15	30%
Alto	26	52%	35	70%
Total	50	100.00%	50	100.00%

Fuente: trabajo de campo 2017



Anexo Núm. 3

Instrumentos: Cuestionario y encuesta

**CUESTIONARIO
Rendimiento laboral**

Introducción: El presente cuestionario tiene como objetivo establecer la relación del estrés con rendimiento laboral en las madres trabajadoras, cuando desempeñan varios roles en la sociedad, no solo en el papel de madre, esposa, hija, sino también en el área laboral. Este cuestionario es con fines educativos y sus respuestas serán completamente confidenciales, las mismas no serán divulgadas.

Edad: _____ Escolaridad: _____ Número de hijos: _____ años de laborar _____

Estado civil: Casada Separada Divorciada Soltera

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas que se les presentan a continuación, encierre en un círculo SI o NO, según como usted lo considere. Todas las preguntas deben ser contestadas.

1. Comprende usted lo que significa rendimiento laboral.

Si No

Si su respuesta es SI, exprese con sus propias palabras un breve significado: _____

2. ¿Se siente satisfecha con las tareas asignadas?

Si No

3. ¿Considera que el ambiente donde se encuentra afecta su rendimiento laboral?

Si No ¿Por qué?

4. ¿Qué factores considera que le afectan más en su rendimiento laboral?

Físicos psicológicos familiares laborales

Explique: _____

5. Desde su puesto de trabajo se permite tener iniciativa y creatividad.

Si No

Por qué _____

6. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato superior evalúa su rendimiento laboral?

1 vez al mes cada 3 meses cada 6 meses 1 vez al año nunca

7. ¿Le dan retroalimentación de dicha evaluación?

Si No

8. ¿Conoce a la perfección las funciones de su puesto de trabajo?

Si No

9. ¿Sabe a quién acercarse si surge alguna duda en relación a sus funciones laborales?

Si No Por qué



10. ¿Cuándo evalúan su trabajo se siente contenta y satisfecha?

Si No

¿Por qué? _____

**ENCUESTA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Nombre de la colaboradora: _____ # de hijos: _____

¿Cómo califica el rendimiento laboral de las colaboradoras que son madres?

Bajo _____ Medio _____ Alto _____