

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE RECURSOS HUMANOS

"INCIDENCIA E INTENSIDAD CON QUE AFECTA A LA VIDA DEL ENCARGADO DE TIENDA DE ROPA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA LAS SITUACIONES QUE GENERAN ESTRÉS."

TESIS DE GRADO

CLAUDIA MARIA MEZA FERRIGNO DE PEÑA
CARNET 45039-92

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE RECURSOS HUMANOS

"INCIDENCIA E INTENSIDAD CON QUE AFECTA A LA VIDA DEL ENCARGADO DE TIENDA DE ROPA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA LAS SITUACIONES QUE GENERAN ESTRÉS."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

CLAUDIA MARIA MEZA FERRIGNO DE PEÑA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA EN RECURSOS HUMANOS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

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. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA ROCIO ESCOBAR CHEW DE GORDILLO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MARÍA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Guatemala, 22 de enero de 1018

Señores
Consejo de Facultad
Facultad de Humanidades

Estimados Señores:

Por este medio me permito comunicarles que he revisado el anteproyecto de tesis **“Incidencia e intensidad con que afecta a la vida del encargado de tienda de ropa de la Ciudad de Guatemala las situaciones que generan estrés”** de la estudiante **Claudia María Meza Ferrigno**, carné 45039-92 de la Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Luego de revisarlo, considero que llena los requisitos para estudios de esta naturaleza, por lo que lo presento para la revisión correspondiente, manifestando mi interés por asesorar dicho trabajo.

Sin otro particular, me suscribo atentamente.



Mgtr. Hilda Caballeros de Mazariegos
Asesora



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052751-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CLAUDIA MARIA MEZA FERRIGNO DE PEÑA, Carnet 45039-92 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE RECURSOS HUMANOS, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051929-2018 de fecha 28 de junio de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"INCIDENCIA E INTENSIDAD CON QUE AFECTA A LA VIDA DEL ENCARGADO DE TIENDA DE ROPA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA LAS SITUACIONES QUE GENERAN ESTRÉS."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA EN RECURSOS HUMANOS en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 12 días del mes de septiembre del año 2018.



**LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

INDICE

I.	INTRODUCCION	1
	1.1 Estrés	6
	1.1.1 Definición de estrés	6
	1.1.2 Estrés en el trabajo	7
	1.1.3 Estresores	8
	1.1.4 Consecuencias del estrés	11
	1.1.5 Estrés y edad	12
	1.1.6 Estrés y género	13
	1.1.7 Prevención del estrés	14
	1.2 El rol del encargado de tienda de ropa	15
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
	2.1 Objetivos	18
	2.1.1 Objetivo general	18
	2.1.2 Objetivos específicos	18
	2.2 Variables de estudio	18
	2.3 Definición de las variables	19
	2.3.1 Definición conceptual	19
	2.3.2 Definición operacional	19
	2.4 Alcances y límites	19
	2.5 Aporte	20

III.	MÉTODO	21
	3.1 Sujetos	21
	3.2 Instrumento	22
	3.3 Procedimiento	23
	3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	24
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
V.	DISCUSIÓN	28
VI.	CONCLUSIONES	31
VII.	RECOMENDACIONES	32
VIII.	REFERENCIAS	34
	Anexos	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia e intensidad con que se ve afectado por el estrés el encargado de tienda de ropa de la ciudad de Guatemala. La muestra fue conformada por 23 encargados de estas tiendas. El instrumento utilizado fue la Escala de Apreciación del Estrés de Seara y Mielgo (2017) la cual mide la intensidad con que afectan a la vida del sujeto las situaciones que generan estrés. De esta batería de escalas se utilizaron dos, la Escala General del Estrés y la Escala del Estrés Sociolaboral. La modalidad de aplicación de las mismas es de autoaplicación, con un tiempo de 20 a 30 minutos. La Escala General del Estrés evalúa 53 elementos como aspectos de salud, relaciones humanas, estilo de vida y temas laborales y económicos. La Escala de Estrés Socio laboral evalúa 50 elementos que tratan temas del trabajo en sí, contexto laboral y relación sujeto trabajo.

Se concluyó que el nivel de estrés en los encargados de tienda de ropa es de nivel medio en ambas escalas. Como recomendación se sugiere que sea incentivado un clima de confianza y apertura dentro de la organización en donde el encargado se sienta identificado y apoyado, en donde haya comunicación clara y de varias vías para la solución de problemas laborales que se den dentro de la organización.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los enfoques más usados para tratar las relaciones entre el medio ambiente psicológico y la salud del empleado, ha sido el uso y aplicación del concepto del estrés. El estrés es un fenómeno del cual se ha hablado desde hace ya varios años pero que sigue teniendo relevancia en la actualidad. Se puede decir que todas las personas han experimentado estrés en distintas circunstancias de la vida, tanto en el ámbito laboral como fuera del mismo. Se le puede ver como algo positivo, cuando impulsa a realizar ciertas labores; negativo, cuando paraliza y produce consecuencias nocivas para la salud mental y física de un individuo.

Tanto en los países industrializados como aquellos en vías de desarrollo, el estilo de vida de un individuo y su medio ambiente laboral pueden crear la aparición de ciertos factores negativos para el mismo. Cualquier administrador que tenga un grupo de subalternos requerirá generalmente de alguna orientación para que el estrés en el trabajo no se vuelva psicológica o fisiológicamente perjudicial.

La presente investigación es importante pues abordará el tema del estrés, que, como ya se mencionó es un tema importante dentro del ámbito laboral. Contribuirá a tener un mayor conocimiento acerca del estrés, el estrés en el trabajo, así como a conocer distintos aspectos de la vida del sujeto de investigación que puedan ser generadores del mismo. Beneficiará tanto a estudiantes como a profesionales de psicología y administración que deseen conocer más de este tema y a las autoridades de la empresa en donde se realizará la prueba. Por lo que el estudio pretende determinar la incidencia e intensidad con que afectan a la vida del encargado de tienda de ropa de la ciudad de Guatemala las situaciones que generan estrés.

Varios han sido los estudios que abordan el tema del estrés, tanto en Guatemala como a nivel internacional. Lastreto (2000) investigó con el objetivo de conocer si existía relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los empleados. Dicho estudio lo realizó con una muestra de 50 trabajadores que laboran en una organización dedicada a vigilar la liquidez y solvencia de las instituciones financieras de la ciudad de Guatemala, con un rango de edad de entre 20 y 60 años, escogidos al azar. Como instrumento se utilizó una encuesta de medición del estrés basada en la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Thomas Holmes y Richard Rahe. Concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 entre la necesidad de ajuste o cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio o adaptación por parte del ser humano, provocado por fuentes estresoras que surgen de situaciones laborales, que requieren ajustes importantes y cuyos efectos son incrementales y negativos sobre el bienestar personal, y el rendimiento global de los empleados que tienen de 2 a 10 años de laborar en la empresa.

Asimismo, se puede mencionar a Berganza (2002) quien en su estudio tuvo como objetivo determinar las consecuencias que generan los salarios y el estrés laboral en el clima organizacional en las instituciones educativas públicas urbanas en la cabecera departamental de Jalapa. Tomó como muestra a 72 maestros y directores de instituciones educativas públicas de educación primaria y secundaria de la mencionada ciudad. Utilizó los siguientes instrumentos: observación participativa, matriz de percepción de Juan Roberto Brenes y dos cuestionarios, uno elaborado por los estudiantes del último año de la carrera de Humanidades de la Universidad de Córdoba en 1999 y el otro elaborado por la autora de tesis, tomando como base el cuestionario elaborado por Ana Lorena Maldonado en 1999 que mide el clima organizacional en una industria de camas. Tuvo como resultado que el 70% de los docentes estaba motivado a trabajar para la institución por el ambiente de trabajo, el 15% por las prestaciones laborales, el 10% por el horario laboral, el 5% por la ubicación del centro escolar y el 0% por el salario. Concluyó que las consecuencias que el estrés laboral en el clima organizacional en las Instituciones Educativas Públicas Urbanas en la cabecera departamental de Jalapa son significativas, ya que más de la mitad de los evaluados afirmó experimentar los efectos del estrés.

Otro de las investigaciones realizadas a nivel nacional es la de López (2011) que tuvo como objetivo determinar si el nivel de estrés en representantes de servicio al cliente influye en la rotación de personal. Como sujetos utilizó a 240 agentes de servicio al cliente de un call center de la ciudad de Guatemala a los cuales se les aplicó la prueba psicométrica AE de la cual se utilizó la escala S que mide el estrés sociolaboral y una escala de Likert con preguntas relacionadas a las condiciones laborales de los trabajadores. Se obtuvo un nivel de estrés medio bajo con una media de 42, lo que indica un nivel no tan bajo pues se acerca a la media establecida en la prueba. Concluyó que la rotación de teleoperadores de servicio al cliente del call center no es influenciada por el nivel de estrés que manejan.

Asimismo, se encuentra la investigación de Alvarado (2015) que tuvo como objetivo identificar las características de resiliencia en el manejo del estrés laboral y su nivel de aplicación en los colaboradores del área administrativa y operadores técnicos de un ingenio de la costa sur. La muestra empleada para la investigación fue de 228 colaboradores escogidos aleatoriamente donde 128 realizan funciones operativas técnicas y 100 pertenecen al área administrativa. Los instrumentos usados fueron “Maslach Burnout Inventory (MBI) y la “Escala de Resiliencia (ER)” creada por Wagnild y Young (1993); la cual establece el nivel de resiliencia en las características: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo. El estudio concluye que para satisfacción de la organización sus colaboradores no manejan altos niveles de estrés, un 91% con un nivel bajo de estrés y un 9% con nivel medio y que ambos tipos de trabajadores son altamente resilientes.

De igual forma se puede mencionar el estudio realizado por López (2017) el cual tuvo como objetivo establecer la influencia de las técnicas de risoterapia en el manejo de los niveles de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa de una empresa panificadora de Quezaltenango. Fueron 12 sujetos de estudio de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 20 a 35 años. Utilizó como instrumento una escala de Likert y el test EAE del área socio laboral.

Se midieron los niveles de estrés en los sujetos antes y después de la aplicación de las técnicas de risoterapia y se pudo comprobar a través de los resultados una disminución del estrés al terminar la intervención, con lo que concluyó que la técnica psicoterapéutica influye positiva y favorablemente al control y reducción de los niveles de estrés. Las mujeres del estudio se encuentran con un nivel de 41.11% de estrés antes de la intervención y de 9.78% después de la misma; los hombres que participaron en el estudio se encontraban en un nivel de estrés de 31.67% antes del tratamiento y en un 18.33% después del mismo.

Se puede mencionar además la investigación realizada por Rivas (2017) la cual pretendió establecer si existe correlación entre las condiciones físicas de trabajo y los niveles de estrés de los colaboradores de un establecimiento educativo de Retalhuleu. Los sujetos de estudio fueron 30 personas de ambos sexos, en edades comprendidas de 20 a 52 años. Utilizó como instrumento un cuestionario de 10 interrogantes para determinar las condiciones físicas de trabajo y el test EAE en el área socio-laboral. Como conclusión estableció que la organización proporciona un ambiente físico agradable a los colaboradores lo que permite que no presenten niveles altos de estrés. Los resultados del estudio mostraron que el 53% correspondiente a 16 sujetos presentaron un nivel de estrés bajo situado en el rango de 5-30, asimismo los que presentaron un nivel de estrés medio es de 47% que corresponde a 14 empleados dentro del rango 35-65.

Asimismo, Morales (2017) en su investigación tuvo como objetivo determinar si existe o no diferencia en el nivel de estrés de un grupo de colaboradores que fuma y otro grupo que no fuma. Como muestra utilizó a 40 trabajadores de un call center ubicado en la zona 10 de la ciudad de Guatemala, de ambos sexos, comprendidos entre 20-65 años de edad, siendo 20 fumadores y 20 no fumadores. Las personas fueron evaluadas con la Escala de Indicadores físicos y Psicoemocionales de Estrés de Oros y Neifert (2006). Dicho cuestionario está conformado por 22 ítems, acerca de los sentimientos y actitudes del colaborador y lo que se busca a través de éste, es medir el agotamiento, los síntomas físicos, cognitivos y nerviosos que el colaborador pueda llegar a sufrir a raíz del estrés laboral. Los resultados demostraron que el estrés laboral no es un factor

que pueda llevar a los colaboradores a iniciar el hábito de fumar, por lo cual se concluyó que es posible que existan otros factores que desencadenen el consumo cigarrillos dejando fuera la posibilidad del estrés laboral.

Apoyan esta conclusión, los resultados obtenidos , donde la t de student (0.14) no es mayor que la t crítica (1.94) , se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula que dice: No existe diferencia estadísticamente significativa en el nivel de nerviosismo entre un grupo de colaboradores que fuma y otro grupo que no fuma.

El fenómeno del estrés en el trabajo es manejado y estudiado a nivel mundial. Por ejemplo, el estudio “Mental Health in the workplace: introduction” realizado por Gabriel, y Liimatainen, (2000) en donde se tomaron en cuenta cinco países (Finlandia, Estados Unidos, Polonia, Alemania y el Reino Unido) escogidos por ser emblemáticos de distintas maneras para concebir la organización del trabajo y sistemas de protección, diferentes tipos de legislaciones, asistencia sanitaria y formas de abordar los problemas de salud mental, el estudio concluyó que los empleados sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos e incluso desempleo. Asimismo, que los costos por incapacidad mental aumentan. También evidenció la presencia de depresión, ansiedad, trastornos del sueño y exclusión social.

Además, se puede mencionar el estudio realizado en Finlandia por Kivimäki., Leino-Arjas, Luukkonen , Riihimäi, , Vatera, , Kirjonen (2002) que tuvo como objetivo examinar la asociación entre el estrés laboral, de acuerdo al modelo de job strain y el modelo del imbalance esfuerzo-recompensa con el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular. Éste fue realizado con una muestra de 812 empleados de la industria metalúrgica de Finlandia, libres de enfermedades cardiovasculares al momento de empezar el estudio, a través de un seguimiento después de 5 y 10 años. Como conclusión se obtuvo que una alta demanda de trabajo y un imbalance entre el modelo de esfuerzo-recompensa parecen incrementar el riesgo de mortalidad cardiovascular.

Portero y Vaquero (2015) realizaron un estudio que tuvo como objetivo describir las características sociolaborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, España. También evaluaron el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. Como muestra se tomaron 258 enfermeros/as y auxiliares. Como instrumentos de investigación se utilizó un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Como conclusiones se determinó que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para despersonalización y bajo en la realización personal

En base a los estudios anteriormente mencionados se puede decir que el estrés es un fenómeno que ha sido de relevancia para las organizaciones tanto a nivel nacional como internacional. Todo aquel que tenga personal bajo su cargo debe estar consciente y atento a la posible aparición del estrés en algún momento de su vida laboral y conocer acerca de las posibles medidas a tomar para mejorar las condiciones y minimizar el impacto que el estrés pueda tener sobre la salud física y mental del trabajador.

1.1 Estrés

1.1.1 Definición del estrés

Para Pestonjee y Pandey (2013) el término “estrés” ha encontrado un lugar en el vocabulario actual, junto con los términos “redes sociales”, “apps”, entre otros. De acuerdo a Posen (2003), el precursor del término estrés es el Doctor Han Selye, nacido en Viena en 1907, quien llegó a Canadá y se estableció allí en 1932. El Doctor Selye desarrolló el concepto de estrés mientras estudiaba medicina en Praga en los años veinte. Mucha de la educación constaba en aprender acerca de las distintas enfermedades y la distinción entre éstas. Por esto, un paciente con neumonía tenía una

presentación distinta de aquel con tuberculosis y estos un cuadro distinto a pacientes con otras enfermedades; pero mientras los colegas de Selye se enfocaban en estudiar las diferencias, éste se enfocaba en estudiar las similitudes. En 1926, siendo un estudiante de segundo año, notó que los pacientes de todas las rondas mostraban una semejanza asombrosa: cansancio, debilidad, apatía, pérdida de peso, entre otros. A estas similitudes, Selye les llamó el *síndrome general de estar enfermo*. Esto eventualmente lo llevó a identificar la reacción de estrés como un factor contribuyente a muchas enfermedades.

Por su parte, Robbins (2013) define la tensión como una condición dinámica que se presenta cuando el individuo se ve confrontado con una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y para lo cual el resultado se percibe incierto. Ivancevich, Konospake y Matteson (2006) establecen que el estrés es una respuesta de adaptación que depende de las diferencias individuales y que es consecuencia de un hecho o situación que impone exigencias a un individuo.

De los conceptos de estrés anteriormente mencionados se puede concluir que el estrés es la experiencia de tensión que provoca un desajuste entre lo que rodea al individuo y lo que desea.

1.1.2 Estrés en el trabajo

Los investigadores le han dado un apartado especial al concepto del estrés laboral o estrés en el trabajo. Generalmente, el estrés tiene relación con las demandas a las que se enfrenta una persona en su lugar de trabajo. Spector (2002) indica que en la mayoría de trabajos, existen situaciones que los empleados encuentran estresantes, como ser reprendido por un superior, la falta de tiempo para terminar una tarea, entre otros.

El Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH, 2003) de Estados Unidos, define al estrés laboral como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las

exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud.

Para Robbins (2013), el estrés tiene relación con las demandas que tiene una persona en su lugar de trabajo y los recursos con los que cuenta para enfrentar estas demandas. Las demandas se refieren a obligaciones, presiones, responsabilidades e incertidumbre que la persona enfrenta y los recursos se refiere a aquellos factores sobre los que la persona tiene control y que le sirven para satisfacer estas demandas. Si la persona cuenta con los recursos adecuados, tendrá menos estrés.

1.1.3 Estresores

Spector (2000) cita a Jex y Beehr (1991) para dar la definición de un estresor, como una condición o situación en el trabajo que requiere de una respuesta adaptativa por parte del empleado. Afirma que en la mayoría de los trabajos existen situaciones que los empleados encuentran estresantes como ser reprendido por un superior, falta de tiempo para terminar una tarea, entre otros. Davis y Newstrom (2003) definen a los estresores como aquellas condiciones que tienden a ocasionar estrés, combinándose de tal forma, que, al ejercer presión en el sujeto, lo provocan. Así mismo, Ivancevich et. al (2006) definen como estresor a un hecho o situación externa que es potencialmente dañina para una persona.

Por su parte, Pestonjee y Pandy (2013) establecen que un estresor es cualquier factor que rompe el equilibrio de la persona que puede manifestarse en la forma de interferencias físicas o mentales; físicas como una lesión, ruido, temperaturas extremas, entre otros. Los estresores pueden ser también de orden psicológico o psicosocial como incertidumbre, presiones de tiempo, circunstancias de la vida que sean significativas, o una combinación de muchos factores.

Si bien es cierto que cualquier evento o situación del entorno puede ser potencialmente un estresor, no cabe duda de que en el contexto laboral existen una serie de situaciones que, por sus características, pueden ser consideradas fuentes potenciales de estrés para un trabajador. Se puede

afirmar entonces que a los factores que crean la respuesta del organismo llamada estrés, se les llama estresores.

Varios autores han categorizado a los estresores. Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) establecen estresores grupales y organizacionales y estresores no laborales. Entre los estresores grupales están las fuentes de estrés que ejercen los grupos formales e informales de la organización sobre las actitudes y comportamiento del empleado. Factores como la falta de apoyo, el poco interés, la desconfianza, la falta de unión entre grupos, producen malas relaciones entre los trabajadores.

La participación es un factor organizacional, que es el grado en que las opiniones y los conocimientos de una persona forman parte en la toma de decisiones en la organización. También mencionan la política organizacional como las luchas de poder, los roles que se juegan y los altos estrés. La cultura organizacional es otro estresor pues, así como una persona individual, una organización tiene su propia personalidad y dependiendo de la personalidad, puede ser o no fuente de estrés. Otro factor es la falta de retroalimentación sobre el desempeño, pues si no se da una comunicación adecuada es fuente de estrés. Los autores mencionan también las oportunidades de desarrollo profesional inadecuadas, que se dan cuando las aspiraciones profesionales del trabajador y su posición actual no concuerdan. Por último, mencionan la reducción de personal la cual causa incertidumbre pues el empleado se siente inseguro en su puesto de trabajo. Como estresores no laborales se refiere a las experiencias o acontecimientos externos que pueden influir en las experiencias del estrés laboral.

Por su parte, Robbins (2013) reconoce tres categorías de estresores: factores ambientales, factores organizacionales y factores personales.

- Factores ambientales: incertidumbre económica, política y tecnológica.
- Factores organizacionales: estos incluyen demandas de tarea como autonomía, variedad de la tarea, nivel de automatización, condiciones laborales y físicas del lugar de trabajo;

demandas de rol como conflicto de roles, sobrecarga del rol, ambigüedad del rol. Demandas interpersonales que son creadas por otros empleados como peleas, acoso sexual, descortesía, entre otros.

- Factores personales: son los factores de la vida personal del trabajador, sobre todo los problemas económicos, familiares y las características propias de la personalidad del empleado.

La publicación *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*, realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) establece que los factores en el lugar de trabajo que pueden ser causantes de estrés se llaman factores de riesgo psicosocial; estos factores fueron definidos por la OIT en 1984 como interacciones entre el medio de trabajo y el factor humano. Si una interacción no es buena, entonces hay una serie de consecuencias perjudiciales para el trabajador. Establecen dos categorías: contenido del trabajo y contexto de trabajo.

- Contenido del trabajo: son los factores que comprenden las condiciones y la organización del trabajo. Comprenden el medio ambiente de trabajo y el equipo de trabajo, el diseño de tareas, el ritmo y la carga de trabajo, el horario de trabajo.
- Contexto del trabajo: se refiere a los factores que son de organización de trabajo y relaciones laborales. Comprenden la función y cultura organizacional, función en la organización, desarrollo profesional, autonomía de toma de decisiones, control, relaciones interpersonales de trabajo, interfaz casa-trabajo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente es importante tener conocimiento de estos factores para poder hacer una evaluación de los mismos y analizar la predominancia de ellos dentro del ambiente de trabajo.

1.1.4 Consecuencias del estrés

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) explican el efecto fisiológico del estrés de la siguiente manera:

- Ante una situación de estrés se da liberación de hormonas de estrés y esteroides que se liberan a una región del cerebro llamada sistema suprarrenal pituitario hipotalámico (SPH). El cortisol conduce los sistemas inmunológico y circulatorio así como el corazón y los pulmones, lo cual permite enfrentar estas situaciones.
- El SPH libera catecolamina que son señales químicas que desencadenan una respuesta emocional. La catecolamina inhibe funciones cerebrales que no permiten la concentración, la memoria y raciocinio.

Para Pestonjee y Pandy (2013), la respuesta fisiológica del estrés se refiere a aquellos cambios físicos que una persona experimenta en momentos en los que sufre estrés. Expresiones populares como “mariposas en el estómago” han pasado a ser parte del vocabulario actual. Algunas personas al enfrentarse ante situaciones de estrés sienten náusea o un aumento en los latidos del corazón. Otras personas pueden sufrir de sudoración mientras que otras experimentan la sensación de tener la garganta seca.

Asimismo, Robbins (2013) establece que los investigadores llegaron a la conclusión de que el estrés puede causar cambios en el metabolismo, aumentar la frecuencia cardíaca y respiratoria, producir dolores de cabeza, elevación de la presión sanguínea y provocar ataques cardíacos.

La OIT (2016) menciona también como consecuencias físicas y psicológicas del estrés la adquisición de estilos de vida poco saludables, como el consumo de alcohol, desequilibrio en la alimentación, fumar, poca actividad física. Asimismo, aumenta el porcentaje de enfermedades

cardiovasculares, dolores de cabeza, insomnio, cansancio e irritabilidad, depresión, mencionando unas de las muchísimas consecuencias que el estrés causa en los trabajadores.

Se pueden mencionar también las consecuencias organizacionales que de acuerdo a Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), el costo del estrés para las organizaciones ronda entre los 250 millones de dólares anuales; dentro de estos costos se menciona la reducción en la creatividad y bajo desempeño, los gastos en salud física y mental, entre otros.

Dentro de estas consecuencias, la OIT (2016) establece que el estrés laboral afecta el rendimiento de manera negativa. Dentro de los factores que se ven afectados están la productividad, la imagen pública de la empresa y la competitividad de la misma. Aumenta el absentismo, la rotación de personal así como una baja en los niveles de motivación.

Como es posible observar, las consecuencias del estrés en el trabajo son muchas y de muchos tipos, han sido muchos los estudios a través del tiempo que han llevado a conocer acerca de las consecuencias que se derivan del mismo, lo cual lo sitúa como un tema importante a tener en cuenta dentro de la organización.

1.1.5 Estrés y la edad

Para Contrada y Baum (2011) el estrés y la manera de enfrentarlo no son estáticos a través de la vida de una persona; son procesos que cambian constantemente a través del tiempo. Los tipos de estresores pueden cambiar con la edad, pero existe poca evidencia que la vida en una edad avanzada es más estresante. Sin embargo, la manera en cómo las personas evalúan y enfrentan el estrés pueden cambiar. Los adultos mayores pueden ser que no consideren ciertas situaciones estresantes, en parte porque son fisiológicamente más vulnerables a los estresores y no pueden darse el lujo de alterarse. Con los años, las personas pueden volverse más juiciosos en el

despliegue de recursos, pero los adultos mayores pueden enfrentar al estrés tan bien como los más jóvenes.

De acuerdo a estos autores, el proceso de enfrentar al estrés puede llevar a consecuencias positivas o negativas; las situaciones que generan estrés pueden ser oportunidades de desarrollar herramientas de enfrentamiento como la sabiduría. La sabiduría desarrollada a una edad temprana puede ayudar a los individuos a vivir más tiempo pues se toman decisiones acertadas, como por ejemplo, el evitar el consumo excesivo de alcohol, cigarrillos y drogas predisponen a una vida longeva.

Se puede decir entonces que el estrés y la manera de enfrentarlo varían a través del tiempo y que el proceso de enfrentarlo puede llevar a tener consecuencias positivas como el desarrollo de sabiduría y el discernimiento para poder determinar cuáles son aquellas situaciones que pueden generar en la persona estrés.

1.1.6 Estrés y género

De acuerdo a Contrada y Baum (2011), pocos dudan que el género moldea la manera en cómo experimentamos el mundo, en obvias y sutiles maneras y que ultimadamente, impacta la salud. El desarrollo de modelos conceptuales y sofisticados es crítico para entender la relación tan estrecha entre el estrés y el género. Es también necesario para facilitar el descubrimiento de maneras que prevengan los problemas de salud que el estrés causa y que son prevalentes y costosos.

Afirman que cada sociedad impone un sistema de reglas sociales y costumbres que conciernen a lo que los hombres y las mujeres se supone que deben de hacer y las personas adoptan un rol social de género, que en consecuencia, moldean sus habilidades y lo que piensan de sí mismas. Establece además que prácticas específicas de socialización propias de cada cultura llevan a adoptar una serie de roles, responsabilidades y división de labores que exponen a hombres y mujeres a distintos tipos de estresores. La familia y ocupaciones representan los roles más salientes para adultos que

viven en países occidentales industrializados y a pesar de que ha habido cambios sustanciales en los roles sociales de hombres y mujeres en estos países en los últimos 50 años, estos roles siguen estando definidos por el género. Según el Buró Laboral de Estados Unidos (2001), citado por Contrada y Baum (2011), las mujeres siguen siendo las que cuidan a los niños y adultos mayores mientras que los hombres siguen siendo los empleados de tiempo completo y principales proveedores económicos. Los roles sociales hacen algo más que exponer al individuo a experiencias estresantes particulares; moldean también la manera en cómo las personas se definen y evalúan a sí mismas.

Agregan que los hombres y las mujeres se ven en igualdad de condiciones en cuanto a estatus de empleo y prestigio ocupacional, las diferencias de género en el estrés tienden a desaparecer. Aún más, hay poca evidencia de diferencias de género al asumir y reaccionar al estrés del diario vivir, aunque algunos hallazgos evidencian que los hombres tienden a arrastrar más cargas emocionales de un día a otro y del trabajo al hogar.

Es posible observar entonces que el género y el estrés se relacionan en cuanto a el papel del hombre y la mujer dentro de una sociedad, la manera en cómo se ven a sí mismos y su manera de reaccionar a eventos estresantes.

1.1.7 Prevención del estrés

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) ha desarrollado un manual que tiene como objetivo examinar problemas laborales relacionados con el estrés. Incluye puntos de comprobación fáciles de aplicar para identificar estresores en la vida laboral y la mitigación de sus efectos nocivos. Con la aplicación de este manual se espera que los trabajadores y los empleadores puedan utilizar puntos de comprobación para poder detectar las causas del estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente. Establece que el estrés laboral es uno de los temas más importantes en diferentes lugares de trabajo. Menciona como ya fue establecido anteriormente que el estrés tiene muchas consecuencias negativas, incluyendo enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales; así como baja productividad.

Se puede decir entonces que las medidas preventivas son la ruta a seguir en cuanto al manejo del estrés en el trabajo, pues evitarán muchas consecuencias negativas que puedan darse dentro del ámbito laboral. Si no existe una filosofía organizacional dirigida a prevenir y controlar las múltiples fuentes de estrés laboral y a proporcionar calidad de vida laboral, la insatisfacción, desmotivación y la ley del mínimo esfuerzo serán los resultados más previsibles.

1.2 El rol del encargado de tienda de ropa

De acuerdo a la Guía de Estudio de Administración (2018), un encargado de tienda es el responsable de asegurarse de que los empleados de la misma contribuyan con su mayor esfuerzo al funcionamiento efectivo de la tienda. Debe de actuar como un fuerte pilar de soporte y estar al lado de su equipo de trabajo en momentos de crisis. Delega responsabilidades en sus subordinados de acuerdo a sus capacidades. El encargado de tienda debe, además, asegurarse de que la tienda cumpla con las expectativas que los consumidores tienen de la marca que representa.

Debe también ver que la tienda esté siempre limpia y ordenada. Que la mercadería esté exhibida de manera adecuada; velar por que la iluminación y ventilación de la tienda sean buenas y el ambiente general de la tienda sea positivo para el cliente. Debe de hacer sentir a los consumidores que están en un lugar cómodo y seguro para que éstos salgan satisfechos de la tienda. Es también el encargado de mantener al día el inventario de la tienda para estar siempre surtido. Debe planificar y mantener el flujo de efectivo, así como realizar informes de las actividades de la tienda.

La empresa en donde se realizó el presente estudio fue fundada en el año 2001. Es una empresa de venta de ropa usada al detalle, la cual cuenta con 61 tiendas en Guatemala y 13 en Honduras. De acuerdo a la descripción de puesto proporcionada por el departamento de Recursos Humanos de la empresa, el encargado de tienda es responsable de una sala de ventas. Tiene bajo su cargo a 35 personas, el horario de trabajo es el turno de la tarde de 12:00 del mediodía a 20:00 horas. Es

quien tiene el control sobre las actividades generales de la tienda de acuerdo a las políticas de la organización. Se encarga además de la supervisión y coordinación de las actividades diarias de los empleados de la tienda y tiene como jefe inmediato al supervisor de tiendas.

Con base en lo expuesto anteriormente se puede concluir que el estrés laboral es la experiencia de tensión que un individuo experimenta derivada de distintos factores y situaciones en el trabajo llamados estresores o generadores de estrés. Estos pueden ser de distintos tipos como ambientales, organizacionales, psicosociales, entre otros y las consecuencias que los mismos tienen sobre el individuo y las organizaciones causan pérdidas considerables y efectos nocivos sobre la salud tanto física como mental del trabajador, quien en este caso es el encargado de tienda el cual es el responsable del buen funcionamiento y el buen desempeño de los trabajadores de tienda.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es uno de los fenómenos más generalizados en la sociedad actual. Un enfoque común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto del estrés, el cual se toma como la respuesta fisiológica o psicológica que tiene el individuo ante determinado estímulo estresor del ambiente. Desafíos como la rapidez de procesos tecnológicos, multiplicidad de roles a desempeñar, la exigencia de eficacia para la realización personal y la capacidad que cada persona posea para enfrentar a los mismos son parte del diario vivir y se toman como posibles fuentes de estrés. Una empresa tiene que tomar en cuenta las condiciones bajo las cuales se desempeñan los empleados para que no se tornen en factores psicosociales que pongan en riesgo la estabilidad laboral como cargas de trabajo excesivas, falta de especificación en las funciones que realizan, mala comunicación dentro de la organización, incertidumbre e inseguridad con respecto al puesto, mala comunicación, entre otros. La capacidad que una empresa tenga para afrontar estos desafíos y acompañar a los empleados en el camino son determinantes también para un funcionamiento eficaz de las mismas.

En Guatemala se han realizado varios estudios al respecto evidenciando uno de ellos que existen consecuencias derivadas del estrés laboral como desmotivación entre los empleados. Otro de los estudios demuestra que, con la aplicación de técnicas de relajación, es posible minimizarlo. Para la organización objeto de estudio se convierte en un desafío el conocer las posibles fuentes de estrés y el adecuado manejo de las mismas para el funcionamiento eficaz y eficiente de la empresa.

Por lo que este estudio plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la incidencia e intensidad con que se ve afectado por el estrés el encargado de tienda de ropa de una empresa privada de la ciudad de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia e intensidad con que se ve afectado por el estrés el encargado de tienda de ropa de una empresa privada de la ciudad de Guatemala.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de intensidad del estrés en los encargados de tienda de ropa de la ciudad de Guatemala.
- Establecer la incidencia del nivel de intensidad del estrés en los encargados de tienda de ropa.
- Relacionar intensidad de estos factores con factores personales como edad y género.

2.2 Variables de estudio

- Estrés

VARIABLES MODERADORAS

- Edad
- Género

2.3 Definición de las variables

2.3.1 Definición conceptual

Estrés: Ivancevich, Konospake y Matteson (2006) establecen que el estrés es una respuesta de adaptación que depende de las diferencias individuales y que es consecuencia de un hecho o situación que impone exigencias a un individuo.

Edad: De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (2017) es el tiempo que ha vivido una persona.

Género: Según el Diccionario de la Real Academia Española (2017) es la condición orgánica, masculina o femenina de los animales y las plantas.

2.3.2 Definición operacional

El estrés se evidenciará operacionalmente en la aplicación de la Escala de Apreciación de Estrés la cual evalúa aspectos de salud, relaciones humanas, estilo de vida, temas laborales o económicos, trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación sujeto trabajo; midiéndolo a través de nivel de intensidad e incidencia en la Escala de Apreciación del Estrés General y Escala de Apreciación del Estrés Sociolaboral.

2.4 Alcances y límites

Esta investigación busca establecer la incidencia e intensidad con que se ve afectado por el estrés el encargado de tiendas de ropa de la ciudad de Guatemala. Los resultados que se obtendrán

abarcarán únicamente a los encargados de tienda que laboran para esta organización dentro de la ciudad de Guatemala.

2.5 Aporte

A través de esta investigación se pretende dar a conocer acerca del estrés laboral y los niveles que muestran un grupo de colaboradores de la organización dentro de la cual se desarrolló el estudio. Con los resultados obtenidos, la organización podrá contar con la información necesaria que ayude para tomar decisiones en las situaciones de trabajo que puedan generar estrés y adoptar las medidas necesarias para su reducción. La toma de acción en cuanto a este tema ayudará a un aumento de la eficacia y eficiencia de los empleados, quienes a su vez se sentirán apoyados por la organización.

Para la Universidad Rafael Landívar será fuente de conocimiento y referencia para futuros profesionales y estudiantes de la misma que estén interesados en conocer acerca del estrés laboral y que pueda servir como fundamento para estudios posteriores en el tema. Para estudiantes y profesionales de otros centros de estudio también como referencia y posible punto de partida para futuras investigaciones que desarrollen el tema del estrés.

Asimismo, puede ser utilizada como fuente de información para cualquier empresa y organizaciones que muestren interés en conocer acerca del estrés laboral y así puedan adquirir conciencia y establecer condiciones de trabajo adecuadas dentro de ellas que minimicen los efectos del estrés dentro de la organización.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La presente investigación se llevó a cabo con 23 encargados de tienda de la ciudad de Guatemala, de ambos géneros y edades diversas, sin tomar en cuenta el tiempo laborado. Los 23 sujetos fueron el 92% de la totalidad de encargados de tienda de la ciudad de Guatemala al momento de hacer el estudio; al porcentaje restante de la población (2 sujetos) no se le aplicó la prueba por cuestiones logísticas. De las 23 pruebas aplicadas, hubo dos que debieron invalidarse por esta incompletas, por lo que el total de sujetos de la investigación fue de 21. Esta es una empresa de venta de ropa usada al detalle, establecida en el año 2001. El encargado de tienda tiene a su cargo la supervisión y coordinación de las actividades diarias de los empleados de la tienda y tiene como jefe inmediato al supervisor de tiendas. Los sujetos de estudio cuentan con título de nivel diversificado, con un rango de edades de 23 a 41 años. El 66% por ciento de la población de estudio es de género masculino y el 33% femenino.

Género	Porcentaje	Nivel de Escolaridad
Masculino	66%	Diversificado
Femenino	33%	Diversificado

Rango de edades	Porcentaje Femenino	Porcentaje Masculino
20-25	14.28%	21.42%
26-30	42.85%	50%
31-35	14.28%	7.14%
36-40	14.28%	21.42%
41-45	14.28%	0%

Se encontró que de los encargados de tienda en el grupo femenino un 14.28% están en un rango de edad de 20-25, un 42.85% pertenece al rango de 26-30, un 14.28% se encuentra entre los 31-35 años, el 14.28% pertenece al rango de edad de 36-40 y un 14.28% restante en el rango de edad de 41-45 años. Dentro del grupo masculino un 21.42% está dentro del rango de 20-25 años de edad, un 50% se sitúa en el rango de 26-30, de 31-35 años de edad es un 7.14%, en el rango de 36-40 años hay un 21.42% y no hay ninguna persona de género masculino perteneciente al rango de 41-45 años.

3.2 Instrumento

Se utilizó la Escala de Apreciación de Estrés de Seara y Mielgo (2017), que mide la intensidad con que afectan a la vida del sujeto las situaciones que generan estrés. La modalidad de aplicación es autoaplicada con un tiempo de duración de 20 a 30 minutos, creada por Jose Luis Fernández Seara y Manuela Mielgo Robles.

Tiene como propósito apreciar el número de hechos estresantes que están o han estado presentes en la vida del sujeto y la medida en que estos acontecimientos le afectan o le han afectado, teniendo en cuenta si el hecho estresante le está sucediendo en el momento de responder al cuestionario o le ha sucedido en el pasado.

Las escalas que se utilizarán evalúan los siguientes aspectos:

- Escala General de estrés: evalúa 53 elementos cuya temática abarca aspectos de salud, relaciones humanas, estilo de vida y temas laborales y económicos.
- Escala de estrés socio-laboral: integrada por 50 elementos cuyo contenido trata del trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación sujeto-trabajo.

3.3 Procedimiento

- Se contactó al Gerente de Recursos Humanos de la empresa y se concertó una cita, en donde se explicó acerca del tema de investigación, solicitando autorización para la aplicación del instrumento.
- Se recibió por medio de correo electrónico el listado de tiendas de la ciudad de Guatemala y se realizó el cronograma de aplicación del instrumento a los encargados de tienda.
- Se avisó a los supervisores y encargados de tienda de las fechas de aplicación de la prueba, coordinando horarios para que estuviesen disponibles.
- Se aplicaron las pruebas en las fechas establecidas para la recolección de datos.
- Se calificaron los instrumentos y tabularon los datos con las operaciones estadísticas correspondientes.
- Se analizaron e interpretaron los resultados del instrumento.
- Se elaboraron las conclusiones, recomendaciones e informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La investigación fue de tipo descriptivo; según lo establecen Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

La metodología estadística se realizó a través del programa Statistical Package for the Social Science (SPSS), mediante la obtención de percentiles, el establecimiento de la media y del coeficiente de correlación, contándose con el apoyo del Dr. Pedro Morales, S.J. de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de las dos Escalas de Apreciación del Estrés, la Escala General del Estrés y la Escala de Estrés Socio-laboral. Ambas escalas fueron aplicadas a una población de 23 sujetos los cuales ocupan todo el puesto de encargado de tienda, con el objetivo de conocer la incidencia e intensidad con que se ve afectada por el estrés esta población.

CUADRO 1
PERCENTILES

N	Género	PERCENTIL ESCALA G	PERCENTIL ESCALA S
1	F	5	10
2	F	60	50
3	F	45	70
4	F	75	90
5	F	10	5
6	F	10	5
7	F	45	50
8	M	5	15
9	M	50	45
10	M	40	25
11	M	10	5
12	M	30	50
13	M	60	50
14	M	15	5
15	M	40	40
16	M	36	35
17	M	36	50
18	M	40	61
19	M	5	5
20	M	5	5
21	M	5	5
		Media 29.85	Media 32.19

Como criterio para interpretación de resultados se toma como percentil bajo cuando está por debajo de 25, medio de 26 a 74 y alto por arriba de 75. La media de percentil en la escala G es de 29.85. La media de percentil en la escala S es de 32.19. Se encontró que hay 9 sujetos con percentil bajo lo que supone un 42.85% del total, con nivel medio hay 11 sujetos lo que supone un 52.38% del total y 1 sujeto dentro del rango alto lo que supone un 4.76% del total. Se puede decir con ello que la incidencia de estrés en los encargados de tienda es de 12 sujetos lo que corresponde a un 57%.

Con relación al género se encontró en cuanto a intensidad, tanto hombres como mujeres están ubicados dentro del percentil medio. En la escala G, de las siete mujeres, 4 están en el percentil medio y 3 en el bajo; de los catorce hombres, 8 en el percentil medio y 6 en el percentil bajo.

En la escala S, de las 7 mujeres: 3 en percentil bajo, 3 en percentil medio y 1 en alto.

De los hombres: 7 en el percentil bajo y 7 en el medio.

Cuadro 2

<i>N = 21</i>	<i>SEXO</i>	<i>EDAD</i>	<i>ESCALA G</i>	<i>ESCALA S</i>
<i>SEXO</i>	1			
<i>EDAD</i>	0,127	1		
<i>ESCALA G</i>	0,265	-0,226	1	
<i>ESCALA S</i>	0,266	-0,248	0,883	1

Después de realizar el coeficiente de correlación mediante el uso de punteos burdos del resultado de las pruebas, se encontró lo siguiente:

En la escala G la media es 33.90 y la desviación típica es 18.21 y en la escala S la media es 40.38 y la desviación 23.50. Esto supone que hay bastante dispersión en los sujetos.

El tamaño mínimo del coeficiente de correlación con 21 sujetos para que sea estadísticamente significativo es $r = .369$.

En este caso la correlación entre las dos escalas no solamente es significativa sino además puede considerarse muy grande; los altos y bajos en ambas escalas tienden a ser los mismos sujetos.

Aunque sean bajas y no significativas se puede advertir que las correlaciones de las escalas con edad son las dos negativas; los muy jóvenes tienden a tener percentiles más bajos.

Por el número bajo de sujetos no fue posible realizar la correlación por género.

V. DISCUSION

El presente trabajo de investigación fue realizado mediante la aplicación de dos Escalas de Apreciación del Estrés; la escala G que tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar en la vida del sujeto y la escala S que tiene como propósito el estudio del estrés en el ámbito laboral. La muestra estuvo conformada por 23 sujetos de ambos sexos, de edades comprendidas entre 23-41 años con un nivel medio de escolaridad, aunque solamente se tomaron en cuenta los 21 sujetos cuyos instrumentos estaban completos. La totalidad de los sujetos ocupan el puesto de encargados de tienda de ropa de la ciudad de Guatemala.

Se concluye que los sujetos presentan en su mayoría un nivel medio de estrés según los resultados del proceso estadístico realizados a los encargados de tienda de ropa de la ciudad de Guatemala. Los datos mostraron que el 52.38% corresponde a 11 sujetos dentro del rango de 26 a 74, un 42.85% que corresponde a 9 sujetos están situados en un rango bajo menor de 25 y un 4.76% que corresponde a un sujeto está en un rango alto de estrés.

Así, se encontró que en ambas escalas, se presenta un nivel medio de estrés; esto concuerda con el estudio que realizó Lastreto (2000) en el que encontró que existe una correlación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 entre la necesidad de ajuste o cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio o adaptación por parte del ser humano, provocado por fuentes estresoras que surgen de situaciones laborales, que requieren ajustes importantes y cuyos efectos son incrementales y negativos sobre el bienestar personal, y el rendimiento global de los empleados que tienen de 2 a 10 años de laborar en la empresa.

Asimismo, coincide con el estudio realizado por Berganza (2002) en donde se determinó que las consecuencias que genera el estrés en el clima organizacional son de nivel medio pues un poco más de la mitad de los evaluados contestó sentir algunas veces los síntomas propios del estrés.

Por otra parte, el nivel medio de estrés obtenido en esta investigación, concuerda con el nivel obtenido por el estudio de López (2011) ubicado dentro de una media de 42, concluyendo que la rotación de teleoperadores de servicio al cliente del call center no es influenciada por el nivel de estrés que manejan.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el presente estudio, no hay coincidencia con el realizado por Alvarado (2015) el cual concluye que, para satisfacción de la organización, sus colaboradores no manejan altos niveles de estrés, un 91% con un nivel bajo de estrés y un 9% con nivel medio y que ambos tipos de trabajadores son altamente resilientes. La no coincidencia de ambos estudios puede deberse a la aplicación de pruebas distintas así como el tipo de trabajo que ambas poblaciones de estudio realizan.

La incidencia del estrés situada en un 57% resultado de la presente investigación concuerda con los niveles de estrés encontrados en el estudio realizado por López (2017) el cual obtuvo que las mujeres del estudio se encuentran con un nivel de 41.11% de estrés antes de la intervención (risoterapia) y de 9.78% después de la misma; los hombres que participaron en el estudio se encontraban en un nivel de estrés de 31.67% antes del tratamiento y en un 18.33% después del mismo.

Asimismo, la presente investigación tiene rangos similares de estrés que concuerdan con el estudio realizado por Rivas (2017) en donde los resultados mostraron que el 53% correspondiente a 16 sujetos presentaron un nivel de estrés bajo situado en el rango de 5-30, asimismo los que presentaron un nivel de estrés medio es de 47% que corresponde a 14 empleados dentro del rango 35-65.

En cuanto a género, en la Escala G se encontró que de las siete mujeres que realizaron la prueba, tres de ellas están ubicadas dentro del percentil bajo y cuatro dentro del percentil medio. De los catorce hombres que realizaron la prueba, seis se ubican dentro del percentil bajo y ocho dentro del percentil medio.

En la Escala S, de las siete mujeres, tres están ubicadas en el percentil bajo, tres en el medio y una en el percentil alto. De los catorce hombres que realizaron la prueba, siete están dentro del percentil bajo y siete dentro del medio. Estos resultados coinciden con lo establecido por Contrada y Baum (2011) quienes afirman que los hombres y las mujeres que se ven en igualdad de condiciones en cuanto a estatus de empleo y prestigio ocupacional, las diferencias de género en el estrés tienden a desaparecer.

Por otra parte, se encontraron correlaciones no significativas con relación a la edad, sin embargo, puede decirse que los muy jóvenes tienden a tener percentiles más bajos, lo que significa que manejan menos estrés. Esto difiere de lo afirmado por Contrada y Baum (2011) en cuanto a que, a mayor edad, las personas suelen catalogar ciertas situaciones como no estresantes pues no desean alterarse y han desarrollado además cierta sabiduría lo que permite tomar mejores decisiones.

De acuerdo a los resultados de las investigaciones es posible afirmar que las personas que fueron sujetos de estudio presentaron en general niveles medios de estrés.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación alta y significativa entre la Escala General del Estrés y la Escala de Estrés Socio-laboral del Test de Apreciación del Estrés.
2. El nivel de intensidad del estrés en los encargados de tienda de ropa de la ciudad de Guatemala es de nivel medio en ambas escalas.
3. La incidencia del nivel de intensidad del estrés medio o alto en los encargados de tiendas de ropa de la ciudad de Guatemala es de un 57%.
4. En las dos escalas ambos géneros se encuentra dentro de la medio o bajo, excepto una sujeto de género femenino que puntuó alto en la escala S y por tanto presenta un nivel alto de estrés laboral.
5. Se encontraron correlaciones no significativas con relación a la edad, sin embargo puede decirse que los muy jóvenes tienden a tener percentiles más bajos, lo que significa que manejan menos estrés. Esto dice algo de cómo, en cuanto a más edad, las personas tienden a sentir mayor estrés y no manejarlo adecuadamente.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

A los directivos de la empresa:

1. Incentivar un clima de confianza y apertura dentro de la organización en donde el encargado se sienta identificado y apoyado; asimismo, en donde la comunicación sea clara y de varias vías para poder solucionar problemas derivados de las labores diarias.
2. Realizar programas de desarrollo de supervisores en el área de liderazgo para que pueda darse un liderazgo transformacional, aquel que va más allá de las relaciones jefe-subalterno y que sea capaz de generar recursos positivos para el control del estrés.
3. Promocionar estilos de vida saludables tanto fuera como dentro del ámbito laboral mediante la comunicación, la implementación de técnicas para el control del estrés fáciles de llevar a cabo dentro del área de trabajo y en el hogar.

A los encargados de tienda:

4. Establecer prioridades tanto en la vida laboral como personal: muchas veces se quieren hacer muchas cosas al mismo tiempo, atender muchas necesidades tanto de otros como propias. El establecimiento de prioridades ayuda a poder organizarse y establecer una agenda para ir cumpliendo con los requerimientos de la vida laboral y personal.

5. Establecer pequeños períodos de descanso para despejar la mente y el cuerpo de las presiones diarias. Establecer un plan de vida que incluya un estilo saludable de alimentación, recreación, ejercicio como medidas preventivas contra el estrés y sus consecuencias sobre la salud.

A los investigadores:

6. Seguir ahondando en el tema del estrés laboral para que sea material de apoyo y conocimiento.

IV. REFERENCIAS

Alvarado , S. (2015) *Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur* (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede regional de Escuintla, Escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Alvarado-Sara.pdf>

Berganza, A. (2002) *Las consecuencias que generan los salarios y el estrés laboral en el clima organizacional*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Contrada, R., Baum, A., (2011) *The Handbook of Stress Science. Biology, Psychology and Health*. USA: Springer Publishing Company, LLC.

Davis, K., Newstrom, J., (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (11ª. Ed.) México: McGraw-Hill.

Diccionario de la Real Academia Española, Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Lrv7jtU>

Gabriel,,P., Liimatainen,,M., *Mental Health in the Workplace: introduction*. Recuperado de <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect/223/>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., (2010) *Metodología de la Investigación*. (5a. Ed.) México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) (2003) El estrés en el trabajo. Recuperado de: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/99-101sp.pdf>

Ivancevich, J., Konopaske, R., Matteson, M., (2006) *Comportamiento Organizacional*, (7ª. Ed.) España: McGraw-Hill.

Kivimäki M., Leino-Arjas, P., Luukkonen R., Riihimäi, H., Vatera, J., Kirjonen J., (2002) *Work stress and risk of cardiovascular mortality*. Recuperado de <http://www.bmj.com>

Lastreto, P. (2000) *El impacto del estrés en el desempeño laboral*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

López , J. (2011) *Nivel de estrés y su influencia en la rotación de personal (Estudio realizado con teleoperadores de servicio al cliente de CALL CENTER)*, (Tesis de licenciatura inédita). Recuperada de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/22/Lopez-Janiana/Lopez-Janiana.pdf>
Contenido de Tesis (PDF)

López , J. (2017) *Risoterapia y Estrés Laboral : Estudio realizado con colaboradores administrativos de una empresa panificadora de Quetzaltenango* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Sede regional de Quetzaltenango, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2017/05/43/Lopez-Jorge.pdf>

Management study guide (2018), Recuperado de <http://managementstudyguide.com/roles-responsibilities-of-store-manager.htm>

Morales, L. (2017) *Nivel de estrés laboral que presenta un grupo de fumadores y un grupo de no fumadores colaboradores de un call center de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita) Recuperado de <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2017/05/43/Morales-Laura.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Organización Internacional del Trabajo (2014) *La Prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comparación*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2016) *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Portero, S. y Vaquero, M. (2015) *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. Revista Latinoamericana de Enfermagem. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf

Rivas, L., (2017) *Correlación entre condiciones físicas de trabajo y niveles de estrés de los colaboradores en un establecimiento educativo de Retalhuleu* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala. <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2017/05/43/Rivas-Linda.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Pestonjee, D.M., Pandey S., *Stress and work: Perspectives on Understanding and Managing Stress*. (2013). India: Sage Publications.

Posen, D., (2003) *The fascinating history of stress theory*. Recuperado de: <http://www.davidposen.com/>

Rivas, L., (2017) *Correlación entre condiciones físicas de trabajo y niveles de estrés de los colaboradores en un establecimiento educativo de Retalhuleu (Tesis de licenciatura inédita)*. Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala. <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2017/05/43/Rivas-Linda.pdf>
Contenido de Tesis (PDF)

Robbins, S., Judge, T., (2013) *Comportamiento Organizacional* (15 Ed.). México: Pearson

Ricciotti, H., Hur, H., (2018) *Does Stress Management become more difficult as you age?*,

Recuperado de https://www.health.harvard.edu/newsletter_article/does-stress-management-become-more-difficult-as-you-age

Spector, P. (2000) *Industrial and organizational: Psychology research and practice* (2nd. Ed.)
Estados Unidos: John Wiley and Sons.

ANEXOS



Ficha técnica

Nombre: EAE. *Escalas de Apreciación del Estrés.*

Autores: José Luis Fernández-Seara y Manuela Mielgo Robles.

Aplicación: Individual y colectiva.

Ámbito de aplicación: Adultos, de 18 a 85 años.

Duración: Entre 20 y 30 minutos cada escala.

Finalidad: Se evalúa, a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto.

Baremación: Baremos en percentiles para población general.

Materiales: Manual y ejemplar autocorregible.