

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**"NIVELES DE ESTRÉS Y PRINCIPALES ESTRESORES EN EL PERSONAL GERENCIAL,
MEDIO Y ADMINISTRATIVO DE UNA FÁBRICA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE
CONSUMO MASIVO."**

TESIS DE GRADO

FRANCISCO ALEJANDRO MIRANDA MEDINA
CARNET 21389-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, AGOSTO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**"NIVELES DE ESTRÉS Y PRINCIPALES ESTRESORES EN EL PERSONAL GERENCIAL,
MEDIO Y ADMINISTRATIVO DE UNA FÁBRICA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE
CONSUMO MASIVO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR

FRANCISCO ALEJANDRO MIRANDA MEDINA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, AGOSTO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, 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 CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: MGTR. LIGIA MERCEDES GARCIA ALBUREZ
VICEDECANA: MGTR. SILVANA GUISELA ZIMERI VELASQUEZ DE CELADA
SECRETARIO: MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. GLORIA ESPERANZA ZARAZUA SESAM

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. SILVIA VERONICA VALLE SOLARES

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

ING. FEDRA VILLANUEVA OCHOA DE SANTOS
LIC. LUISA FERNANDA BARRERA RODRIGUEZ
LIC. LUISANA ALEJANDRA ALVARADO RIVERA

Guatemala, 10 de abril de 2015

Licenciada

Gloria Zarazúa

Directora de Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

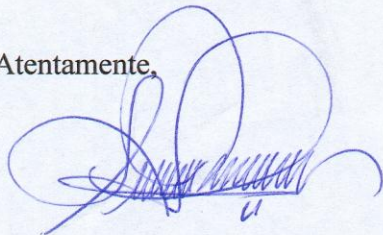
Universidad Rafael Landívar

Estimada licenciada Zarazúa:

Cordialmente me dirijo a usted para presentar el informe final de la tesis de graduación elaborada por el señor **Francisco Alejandro Miranda Medina, carné 2138910**, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas; la tesis se titula " **Estrés y estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo**".

En cumplimiento del nombramiento que me hiciera el Departamento a su cargo, para asesorar dicho trabajo de investigación, me complace comunicarle que lo he revisado y estimo que, además de reflejar el alto grado de compromiso, dedicación, capacidad y profesionalismo con que Alejandro trabajó a lo largo de todo el proceso, reúne los requisitos académicos exigidos por la Universidad Rafael Landívar para ser discutida en Defensa Privada de Tesis.

Atentamente,



Silvia Verónica Valle Solares de Maldonado

Asesora de Tesis

Catedrático No.8379



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01181-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante FRANCISCO ALEJANDRO MIRANDA MEDINA, Carnet 21389-10 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus Central, que consta en el Acta No. 01335-2015 de fecha 6 de julio de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVELES DE ESTRÉS Y PRINCIPALES ESTRESORES EN EL PERSONAL GERENCIAL, MEDIO Y ADMINISTRATIVO DE UNA FÁBRICA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO."

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 13 días del mes de agosto del año 2015.



MGTR. GERSON ANNEO TOBAR PIRIL, SECRETARIO
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por darme las fuerzas, la sabiduría y la inteligencia para cumplir esta meta.

A MIS PADRES: Por todo su amor, paciencia, palabras de aliento, y por todos los sacrificios que hicieron para que yo lograra este sueño y sobre todo por ser un gran ejemplo de vida.

A MIS HERMANOS: Canchita, Dany, Chejo, Lala y Lila, por aguantar mis cambios de humor los días que dormía poco, por todo el apoyo que me brindaron y por iluminar mi vida con su existencia.

A MIS ABUELITOS: Tavo, Gloria, Enrique e Hilda, por su sabiduría, consejos y por los abrazos que me dan cada vez que llego de vacaciones, los amo.

A MIS TIOS: En especial a tia Chiqui, Sergio y Romeo e Ingrid, por todo el cariño y el apoyo que me brindaron durante este camino, los quiero.

A MI MEJOR AMIGO: Andres Castillo, por apoyarme en los momentos que necesitaba con una palabra de aliento, gracias.

A MIS CATEDRATICOS: En especial a mi asesora y amiga Silvia Valle, por todo el apoyo que me dio durante la realización de mi tesis, gracias por compartir conmigo tanto conocimiento.

A MI CENTRO DE ESTUDIOS: Universidad Rafael Landivar, por formarme como profesional, administrador y guatemalteco, ahora puedo desempeñarme laboralmente con esfuerzo, ética y valores gracias a ustedes.

DEDICATORIA

A MIS PADRES:

Este trabajo es mi forma de honrarlos y bendecir todo el esfuerzo que hicieron para que pudiera llegar hasta aquí, gracias por cuidar, proteger y amar a aquel niño colucho de ojos grandes, que el día de hoy se ha convertido en un hombre lleno de sueños y anhelos.

Gracias por todo el apoyo que me brindaron, por mantenerme enfocado en el cumplimiento de esta meta y por enseñarme que el trabajo duro, tarde o temprano, dará resultados; por su ejemplo y amor incondicional; mi vida entera no sería suficiente para agradecerle a Dios la bendición de tenerlos conmigo.

Sé que el futuro es incierto, que el camino para lograr mis sueños está iniciando, pero tenerlos a mi lado me da las fuerzas que necesito para seguir luchando; los amo infinitamente y espero que Dios nos de la oportunidad de alcanzar muchos éxitos más.

Con mucho amor, Alejandro (Kiko).

RESUMEN

La tesis titulada Niveles de Estrés y Principales Estresores en el Personal Gerencial, Medio y Administrativo de una Fábrica y Distribuidora de Productos de Consumo Masivo, constituye un trabajo de investigación que buscó determinar, en el ámbito de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo diversas situaciones que son percibidas como estresantes por los trabajadores.

El estudio tuvo como objetivo principal identificar cuál es el nivel de estrés y los principales estresores de los colaboradores del área gerencial, media y administrativa de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo. Para ello, se realizó una investigación de tipo descriptiva-cuantitativa que empleó como instrumentos el test escala de estresores elaborado por Luisa Domínguez Putzeys y adaptado por el autor de esta investigación y el test de niveles de estrés de la OIT-OMS. Se seleccionó como ámbito de investigación, el nivel empresarial, específicamente en los niveles: gerencial, medio y administrativo, se abordó a la totalidad de la población, integrado por hombres y mujeres en edades entre 21 a 50 años, mediante un censo.

El primer resultado interesante de la investigación fue que el nivel de estrés para la mayoría de los colaboradores de esta organización es bajo. Por otra parte, los estresores que representan un problema evidente y que deberían ser atendidos, de manera profunda y estratégica por la organización son: la comunicación efectiva, la retroalimentación oportuna sobre el desempeño y la solución oportuna de conflictos de trabajo. Los estresores que representan un problema potencial y que no debieran ser

subestimados son: la capacitación para desempeñar el puesto de trabajo, la inexistencia de un ambiente armonioso y agradable con música y plantas ornamentales, la falta de reconocimiento oportuno sobre el buen desempeño, la posibilidad de tomar descansos durante el transcurso de la jornada laboral y el nivel de complejidad de la información que se maneja en las áreas de trabajo.

Otros resultados interesantes como la determinación de los grupos que sufren más factores estresantes según las siguientes categorías: en cuanto a nivel organizacional los más afectados son los administrativos, según el género las mujeres tienen más secuelas, considerando la edad, los que tienen entre 21 años y 30 años manifiestan mayores reacciones, y estimando el tiempo de servicio los que tienen más de 5 años – menos de 10 años. Al final del estudio se presenta una propuesta general que puede tomarse como punto de partida para diseñar estrategias y tácticas de mejora continua del bienestar laboral integral o calidad de vida en el trabajo.

La presente investigación, proporciona información que servirá como guía, para empresas con una organización similar; y que tengan interés en determinar los niveles de estrés y estresores, además de ser un aporte académico para la Universidad Rafael Landívar y para la sociedad en general.

ÍNDICE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO DE REFERENCIA	4
1.1 Marco contextual	4
1.1.1 Antecedentes	4
1.1.2 Estrés, antecedentes Latinoamérica	7
1.1.3 Distribuidora de productos de consumo masivo	10
1.1.4 Clasificación de las distribuidoras de productos de consumo masivo	16
1.2 Marco teórico	27
1.2.1 Estrés	27
Laboral	29
Niveles de estrés	37
Tipos de estrés	40
1.2.2 Estresores	43
A) Ambiente físico	45
B) Nivel individual	51
C) Nivel espiritual	54
D) Nivel grupal	55
E) Nivel organizacional	58
1.2.3 Características físicas del estrés	63
Fisiopatología del estrés	64
Manejo del estrés laboral	64
Medidas organizacionales	67
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	69
2.1 Objetivos	71
2.1.1 Objetivo general	71
2.1.2 Objetivos específicos	71
2.2 Variables de estudio	72
2.2.1 Estrés	72
2.2.2 Estresores	76
2.3 Alcances y límites	78
2.4 Aporte	79
III. MÉTODO	81
3.1 Caracterización	81
3.2 Sujetos	81
3.3 Población	85
3.4 Instrumentos	89
3.4.1 Test de escala de estresores	90
3.4.2 Test de niveles de estrés OMS-OIT	91

3.5 Procedimiento	93
3.5.1 Metodología estadística	94
3.5.2 Tipo de investigación	95
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	96
4.1 Resultado de niveles de estrés	97
4.2 Resultado de reacciones físicas y emocionales	97
4.3 Resultado comparativo de estresores por problemas evidentes y potenciales en los tres niveles organizacionales	101
4.4 Resultado comparativo por género, edad y tiempo de laborar	113
4.4.1 Niveles organizacionales / Género	113
4.4.2 Niveles organizacionales / Edad	122
4.4.3 Niveles organizacionales / Tiempo de laborar en la empresa	131
V. ANÁLISIS DE RESULTADOS	142
VI. CONCLUSIONES	162
VII. RECOMENDACIONES	164
VIII. BIBLIOGRAFÍA	166
ANEXOS	174
1. Propuesta	175
2. Acrónimos	187
3. Autorización para el uso del instrumento Test, escala de estresores	188
4. Autorización para el uso del instrumento Test, niveles de estrés OMS-OIT	190
5. Test, escala de estresores. Ficha Técnica	193
6. Escala de Estresores	195
7. Test, niveles de estrés OMS-OIT	206
8. Niveles de estrés laboral	208

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1. Países más estresados (2013)	9
2. Exportaciones Latinoamericanas (1860-1929)	13
3. Clasificación de las empresas según su tamaño (2003)	19
4. Organigrama de empresa industrial	23
5. Clasificación de las empresas de productos masivos por categoría de productos	25
6. Distribución de los productos de consumo masivo	26
7. Factores que condicionan el estrés laboral	35
8. Niveles de estrés	38
9. Áreas que representan mayor grado de estrés	39
10. Estrés y actividad profesional	42
11. Ritmos de los seres humanos	48
12. Reacciones físicas y emocionales. Problemas evidentes	98
13. Reacciones físicas y emocionales. Problemas potenciales	99
14. Tipo de estresor: Ambiente físico. Problemas potenciales	101
15. Tipo de estresor: Ambiente físico. Problemas evidentes	103
16. Tipo de estresor: Nivel individual. Problemas potenciales	104
17. Tipo de estresor: Nivel espiritual. Problemas evidentes	106
18. Tipo de estresor: Nivel espiritual. Problemas potenciales	106
19. Tipo de estresor. Nivel grupal. Problemas potenciales	108
20. Tipo de estresor: Nivel organizacional. Problemas evidentes	110
21. Tipo de estresor: Nivel organizacional. Problemas potenciales	111
22. Cruce de variable Género: Ambiente físico. Problemas potenciales	114
23. Cruce de variable Género: Nivel individual. Problemas evidentes	115

24. Cruce de variable Género: Nivel individual. Problemas potenciales	116
25. Cruce de variable Género: Nivel espiritual. Problemas evidentes	117
26. Cruce de variable Género: Nivel espiritual. Problemas potenciales	118
27. Cruce de variable Género: Nivel grupal. Problemas potenciales	119
28. Cruce de variable Género: Nivel organizacional. Problemas evidentes	121
29. Cruce de variable Género: Nivel organizacional. Problemas potenciales	121
30. Cruce de variable Edad: Ambiente físico. Problemas potenciales	123
31. Cruce de variable Tiempo de Edad: Nivel individual. Problemas evidentes	124
32. Cruce de variable Edad: Nivel individual. Problemas potenciales	125
33. Cruce de variable Edad: Nivel espiritual. Problemas evidentes	126
34. Cruce de variable Edad: Nivel espiritual. Problemas potenciales	127
35. Cruce de variable Edad: Nivel grupal. Problemas potenciales	128
36. Cruce de variable Edad: Nivel organizacional. Problemas evidentes	130
37. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel organizacional.	
Problemas potenciales	131
38. Cruce de variable. Tiempo de labor: Ambiente físico. Problemas potenciales	132
39. Cruce de variable. Tiempo de labor: Nivel individual. Problemas evidentes	134
40. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel individual. Problemas potenciales	135
41. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel espiritual. Problemas evidentes	136
42. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel espiritual. Problemas potenciales	137
43. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel grupal. Problemas potenciales	138
44. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel organizacional.	
Problemas evidentes	140
45. Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel organizacional.	
Problemas potenciales	141

ÍNDICE DE TABLAS

1. Niveles organizacionales a evaluar	85
2. Muestra por género	86
3. Muestra por Nivel/Género	87
4. Rango de edad	88
5. Tiempo de servicio	89
6. Niveles de escala de estrés laboral	92
7. Interpretación de datos	194
8. Niveles de estrés	207
9. Niveles de estrés laboral (OIT-OMS)	208

INTRODUCCIÓN

La utilización del término estrés se ha difundido sin que las personas tengan necesariamente claro en qué consiste ni sus implicaciones para la vida personal y laboral; al considerar la literatura sobre el tema, se encuentra diversidad de definiciones, algunas lo catalogan desde la perspectiva del estrés como respuesta, como estímulo o como consecuencia; refiriéndose a la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier demanda, se utiliza el término "respuesta de estrés", y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. Se considera que un individuo está en un contexto estresante, cuando tiene que hacer frente a situaciones que demandan conductas que le resultan difíciles de satisfacer o poner en práctica. Por ello, depende tanto de las exigencias del medio como de sus habilidades para enfrentarse a él, citando a Lazarus y Folkman (2004).

Según Cano (2002), una persona bajo efectos del estrés puede tener una serie de consecuencias negativas, las cuales divide en tres grupos. El **primero**, corresponde a la modificación de los hábitos que abarcan la salud de modo que la tensión aumenta las conductas no saludables como fumar, ingerir bebidas alcohólicas o uso de drogas, creando individuos con adicciones motivadas por la ansiedad causada por el estrés. En un **segundo** grupo según Tobal (2002) se encuentran las consecuencias que puede producir la alta activación fisiológica, la cual ocasiona un trastorno psicofisiológico o

psicosomático provocando problemas cardiovasculares, gripes, digestivos, sexuales, o una enfermedad inmunológica como el cáncer. En el **tercer** grupo Cano (2002) comenta que se encuentran los errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, conducta o factores que generen temores como fobias, ansiedad, ataques de pánico, temores, hiperventilación y depresión, entre otros. Según Bobes (2008), los más afectados por el estrés laboral son aquellos en puestos de trabajo donde sus capacidades de control son casi nulas. Por ello y citando a la Fundación Europea para la mejora de Condiciones de Vida y Trabajo (2009), con el objetivo de minimizar las secuelas del estrés, es importante generar en la empresa una administración que proporcione a los colaboradores herramientas para afrontarlo, abarcando aspectos como: comunicación, toma de decisiones, ambiente laboral, y capacitación.

De no ser conocidos los niveles de estrés y de no administrarse los estresores de forma correcta según Marban (2009) el estrés puede afectar al individuo y a los grupos de manera física y psicológica; en un ambiente colectivo y organizacional, puede incidir en el deterioro del clima laboral, el aumento del ausentismo, los accidentes laborales, la incapacidad en las funciones del puesto, entre otros, afectando así de manera directa y negativa la productividad.

Por otra parte, la inefectiva administración del estrés y de los estresores pueden afectar las relaciones interpersonales, tanto en la vida personal como profesional, disminuyendo así la creatividad y generando bajo rendimiento. Todo ello representa para la organización un coste económico grande e innecesario, el cual en la actualidad

según la Comisión Europea, citado en la Guía del Estrés Relacionado con el Trabajo (2009) sólo en ese continente, implica más de veinte mil millones de euros al año, en gastos relacionados con estrés laboral.

Por ello y tomando en cuenta la importancia de conocer todo lo relacionado con estrés laboral dentro una organización, el presente trabajo de investigación se orientó a determinar los niveles de estrés que existen en el capital humano, y los estresores que pudieran motivar el mismo en los colaboradores de los mandos gerenciales, medios y administrativos, de una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Guatemala.

Así, este informe de investigación brinda información interesante relacionada con el estrés, sus consecuencias, los niveles de patología y los estresores que le motivan; inicialmente, presenta un marco referencial constituido por la cita de estudios similares realizados en Guatemala y el extranjero, así como teoría de sustento para ambas variables y sus indicadores; seguidamente, define los propósitos, contexto, alcance y metodología del estudio en los capítulos planteamiento del problema y método; luego presenta los resultados, mismos que analiza y discute contraponiéndolos con la teoría, para dar paso finalmente a las conclusiones y recomendaciones; aporta una propuesta general que pretender servir a la empresa objeto de estudio como un punto de partida para el diseño de estrategias y tácticas de mejora continua de la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco Contextual

1.1.1 Antecedentes

El estrés es un padecimiento mundial que en la actualidad afecta a un importante número de sujetos ocasionando diversas consecuencias, que muchas veces se ven reflejadas en pérdidas económicas para las organizaciones. Se han realizado diversas investigaciones importantes sobre el tema, entre las cuales se puede mencionar la tesis de López (2005) “Estresores en el personal del servicio al cliente de las empresas petroleras” quien propuso como objetivo general, identificar los estresores que predominan en el personal de servicio al cliente de las empresas petroleras multinacionales que operan en Guatemala según su nivel de apreciación del estrés, utilizando para ello un Test de Escala de estresores abalado por profesionales en el área y un test estandarizado de apreciación del estrés.

Concluyó que los estresores en común para los niveles de estrés alto, medio y bajo fueron los cambios estructurales, el poco reconocimiento de logros y la manera en la que se toman las decisiones en sus áreas de trabajo. Derivado de su investigación recomendó, idear nuevas actividades dentro del puesto o bien de manera grupal por proyectos, que permitan a los empleados utilizar de mejor manera sus habilidades y destrezas; brindar retroalimentación, tanto en grupo como individualmente; implementar un programa de reconocimiento de logros; administrar las consecuencias de los

cambios estructurales frecuentes; implementar la toma de descansos periódicos; motivar a los empleados en la generación de ideas que mejoren el servicio al cliente; enriquecer el puesto con el fin de disminuir la monotonía de las actividades diarias y brindar la oportunidad de tomar decisiones en aspectos para los cuales estén capacitados.

De igual forma Barrientos (2012) reconoce el estrés como un objeto de estudio importante en su tesis “Niveles de estrés en colaboradores del área de ferretería” tomando como sujeto de estudio una asociación solidarista en Retalhuleu, estableciendo como objetivo de investigación, determinar cuáles son los niveles de estrés que manifiestan los colaboradores en el área por medio del test EAE (Escala de apreciación del estrés) evaluando aspectos como la incidencia, intensidad y acontecimientos estresantes a los que se viera afectado el colaborador. Concluyó que la incidencia y la intensidad de las situaciones que generaban estrés en la ferretería eran bajas y recomendó que existiera dentro de la empresa un programa de control de estrés con el fin de mantenerlo en un nivel adecuado.

Por su parte Figueroa (2009) consideró como objetivo específico el establecimiento de los eventos estresantes más comunes a lo largo del año en la empresa COMBEX-IM, por medio del instrumento de escala de estrés de Holmes y Rahe citado en su tesis “Propuesta para disminuir los niveles de estrés del personal operativo de COMBEX-IM” determinando que un análisis de estas situaciones es indispensable para el

funcionamiento adecuado de cualquier organización. Concluyó que el estrés en todo ser humano se presenta en diferentes intensidades y niveles. Encontró que un alto porcentaje del personal ha sufrido estrés a tal punto que pone en peligro su salud, por lo que recomendó que las empresas se interesen en el tema, implementen y promuevan programas que contribuyan a que sus colaboradores manejen adecuadamente las situaciones que le provocan estrés.

Buscando relaciones entre variables y obteniendo resultados contrarios a los estudios anteriormente citados, Mazariegos (2010) llevó a cabo un estudio de tesis titulado “Relación entre el estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional” buscando como objetivo general determinar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional, tomando en cuenta el género, nivel de estudio y años laborando en la empresa. Concluyó que no existe correlación entre la cantidad de estrés que manejan los visitantes y el desempeño de los mismos, aún cuando encontró un nivel bajo de estrés y un nivel alto en el desempeño. Recomendó evaluar las distintas áreas de la compañía con el fin de crear programas que mejoren el desempeño y mantener los niveles bajos de estrés mediante la creación de metas concretas y producir entornos emocionalmente humanistas.

El estrés ha sido objeto de estudio también a nivel internacional, encontrándose interesantes resultados para la región latinoamericana; a continuación, se presentan algunos datos que aportan información valiosa a este estudio:

1.1.2. Estrés, antecedentes a nivel Latinoamérica

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS (2005) en su artículo Salud Para Todos, los primeros indicios formales del estrés laboral como un problema latinoamericano se detallaron en la primer Asamblea Mundial de la Salud (1977) en la cual se determinó la importancia que representaba lograr calidad de vida con un buen nivel de salud, para alcanzar una plenitud social y económica; a partir de ello se creó la postura Salud Para Todos, la cual pretendía alcanzar en el año 2,000 un mejor nivel de vida y mejorar la salud mental de los países latinoamericanos; esta postura se basaba en los siguientes fundamentos:

- a) La salud como un derecho humano y meta social
- b) Reducir desigualdades entre estratos y crear equidad en los países.
- c) La participación del individuo en la planificación de los cuidados de la salud.

En lo que concierne a la salud ocupacional la OMS determinó que era de suma importancia realizar una diferenciación entre los países industrializados y los que se encontraban en desarrollo como el caso de Latinoamérica, ya que los aspectos que afectaban la salud laboral y generaban estrés provenían de actividades diferentes en ambos grupos, por lo que requerirían medidas correctivas particulares.

La salud laboral en América Latina ha avanzado de forma coherente según el modelo general de desarrollo adoptado por cada país; los programas de salud ocupacional de igual forma han sido diseñados para crear cobertura en todas las áreas, en particular aquellas donde colaboradores desempeñan funciones en sectores dinámicos en la

economía del país, como lo son las industrias, empresas transnacionales, manufactureras, empresas de energía entre otras.

La Organización Internacional del Trabajo en América Latina y el Caribe, en su informe “Avances y Perspectivas”, OIT (2013), indica que el plan regional desarrollado en 2012 se centró en el fortalecimiento de materiales de capacitación, especialmente a través de la traducción al español y al portugués del plan de formación denominado “Desarrollo de Programas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo”. Estos materiales han sido utilizados y difundidos en talleres subregionales y nacionales (para el cono sur, en junio de 2012, en Santiago; en Perú, en noviembre de 2012, con el Consejo Nacional), obteniéndose aportes de los constituyentes para mejorar capacitaciones futuras.

1.1.2.1 Antecedentes a nivel Guatemala

Según Villalobos (2011) en su documento Estrés en el Trabajo, un empleo es sinónimo de bienestar, responsabilidad, autorrealización, estabilidad económica; sin embargo, existen ocasiones en la que no se percibe de la misma manera, causando un desequilibrio físico y en algunos casos mental, originando lo que se conoce actualmente como estrés laboral.

En la actualidad, según el sitio de artículos financieros Bloomberg, en su estudio Most Stressed Countries o Países Mas Estresados (Reyes, 2013, p. 31) Guatemala ocupa el

quinto lugar, en el ranking de estrés a nivel mundial, siendo superado únicamente por El Salvador; el resto de países de Centro América poseen una mejor posición en cuanto a estrés. Este estudio a nivel mundial tomó en cuenta factores como corrupción, desigualdad determinada por el índice de Gini, tasa de homicidios, tasa de desempleo, contaminación y esperanza de vida, siendo de las más bajas según el estudio. A continuación se presentan los datos obtenidos mediante el estudio.

Gráfica 1.

Países más estresados del mundo (2013)

Rank	Country	↓	Total Score	Annual homicide rate per 100,000	GDP per capita	Income inequality (Gini coefficient)	Corruption score	Unemployment rate
1	Nigeria		70.1	12.2	\$1,676	48.8	27	23.9%
2	South Africa		70.0	31.8	7,257	63.1	43	25.7
3	El Salvador		57.6	69.2	3,935	48.3	38	5.7
4	Mongolia		55.4	8.7	4,213	36.5	36	6.1
5	Guatemala		55.1	38.5	3,415	55.1	33	4.1
6	Colombia		53.6	31.4	8,238	58.5	36	10.3
7	Pakistan		52.7	7.8	1,309	30.0	27	9.2
8	Jamaica		52.3	40.9	5,601	45.5	38	13.0
9	Macedonia		52.0	1.9	5,050	43.2	43	30.0
10	Bolivia		51.5	8.9	2,674	53.0	34	5.4

Fuente: Bloomberg (2013)

Según Bolaños (2012) en un país como Guatemala resulta difícil considerar que el estrés pueda minimizarse tomando en cuenta que los trabajadores son sometidos a condiciones laborales precarias y salarios mínimos, obligándolos en algunos casos a tener más de un empleo para alcanzar ingresos que sustenten sus necesidades.

Bolaños comenta que la historia en materia de estrés laboral en el país ha ido evolucionando para beneficio de los trabajadores; sin embargo, menciona que existe aún la interrogante en los empresarios, sobre la importancia del estudio del estrés laboral; ya que un programa de detección y medidas para minimizarlo, requiere una inversión económica o de tiempo para implementarlo.

Detalla también que las consecuencias de esta incertidumbre se ven reflejadas de forma clara en la competitividad y en el clima organizacional, afectando de manera directa la productividad del capital humano.

1.1.3 Distribuidoras de productos de consumo masivo

Antecedentes a nivel mundial

Harris (2000) La historia detalla que el consumo de productos inició su evolución a lo largo del Siglo XX, como una consecuencia directa del capitalismo y el surgimiento de la mercadotecnia. Este movimiento se originó en el mundo occidental, para después extenderse a otras áreas; lo que dio como resultado el nacimiento del término conocido como *Consumo masivo de productos y servicios*, denominado así por la Antropología Social. Luego de ello, cuando la tendencia alcanzó países como Estados Unidos, se generó una sobre producción motivada por el exceso de productividad y el poco consumo de los productos.

Harris (2000) opina que tras el surgimiento del capitalismo en Europa occidental, la adquisición de forma competitiva se convirtió en un factor importante para el status de la época, dándole mayor prestigio a quien lograba acumular una mayor cantidad de bienes; cuando la clase alta encontró seguridad en los procesos financieros y percibieron que sus fortunas no corrían riesgos, optaron por el consumo masivo, adquiriendo productos de lujo, propiedades, joyas entre otras cosas.

En la clase media y baja la tendencia fue diferente, el prestigio se daba a quien trabajaba más y consumía menos; sin embargo, fueron expuestos a las tentaciones de la industrialización, siendo bombardeados por estrategias de publicidad y marketing para motivarlos a dejar de ahorrar y empezar a consumir a gran escala, dando pie a debates entre diversas posturas, para determinar en qué punto el consumo se vuelve innecesario.

Antecedentes de Distribuidoras a nivel América Latina

Según Carolina Santos (2006) la etapa trascendental en el mercado de productos masivos para Latino América, se dio durante el periodo de 1870-1930 a la cual se le dio el nombre de “edad de oro” debido a la importancia que tuvo para las economías de los países emergentes. La creciente demanda de los productos de consumo primario generada por la Primer Guerra Mundial, dio lugar a una sobre producción y a la necesidad de la creación de nuevos mercados para comercializar el excedente de

productos manufacturados, por lo que América Latina decidió dar inicio a las relaciones de comercio internacional importando y exportando productos en su mayoría primarios.

De esta forma fue como se dio la Primera Globalización, la cual se caracterizó por el alza en las transacciones de mercaderías y el descenso en los fletes, según Bertola y Williamson (2004), se debió a la introducción del ferrocarril y las máquinas de vapor; lo que propició el desarrollo económico y las importaciones de productos básicos. El crecimiento obtenido por Latino América durante esta época logró superar al de Europa Occidental e igualarse al obtenido por países como Estados Unidos, Canadá, Nueva Zelanda y Australia.

La integración de América Latina dentro de las economías de importancia a nivel mundial se basó en la exportación de productos de categoría primaria como: maíz, carne ovina y vacuna, lanas y derivados del ganado, café, azúcar, algodón, plátanos, cacao y el caucho. También fueron importantes las exportaciones de algunos minerales como: cobre, oro, plata y estaño, estos productos llegaron a representar más del 80% del volumen de las transacciones realizadas. A continuación se detalla el comportamiento de las actividades comerciales durante el periodo 1860-1929.

Gráfica 2. Exportaciones Latinoamericanas, 1860-1929 (2006)

Exportaciones Latinoamericanas, 1860-1929				
	1859/1861	1899/1901	1911/1913	1927/1929
Valor de las exportaciones (Millones de dólares) América Latina 1/	292	664	1493	2954
Participación en el comercio mundial (porcentaje)		7,1%	8,6%	9,2%
Composición de las exportaciones ^{1/}				
Productos tradicionales				
Agrícolas y forestales	41,2	28,5	24,5	16,9
Minerales	18,8	14,2	13,0	6,6
Café	18,2	18,5	18,6	18,0
Productos dinámicos				
Agrícolas	3,9	22,2	24,4	27,7
Minerales y petróleo	0,2	1,2	4,7	14,2
suma en %	82,3	84,6	85,2	83,4

1/ Participantes porcentuales en el total de las exportaciones, excluidas las no clasificadas. Incluye a las Antillas Británicas.

Productos agrícolas y forestales tradicionales: azúcar, tabaco, pieles y caucho.

Minerales tradicionales: metales preciosos, guano y nitratos.

Productos agrícolas dinámicos: cereales, lana y carne.

Minerales dinámicos: cobre y estaño.

Fuente: Importaciones de Bienes de Consumo Duradero y Crecimiento Económico en América Latina (2006).

Para Ocampo (2004) otros aspectos importantes de la Primera Globalización fueron la mano de obra y la inversión de capital extranjero en grandes cantidades, lo cual se utilizó en su mayoría para la construcción de vías de comunicación, ferrocarriles e infraestructura. Las aportaciones más grandes las realizaron Gran Bretaña, Francia y Alemania, mientras que Estados Unidos dirigía su inversión a la minería. Respecto a la mano de obra se generó un movimiento masivo de emigrantes europeos y asiáticos de los cuales más de 12 millones se dirigieron a Latino América y en su mayoría residieron en Argentina, Chile, Brasil y Uruguay. En síntesis el desarrollo del comercio de los productos de consumo masivo fue un pilar importante para el crecimiento de los países de Latino América; sin embargo, este dependió de las capacidades de cada país para

adaptarse al entorno cambiante de la economía mundial y del mercado, por ello es que en la actualidad se pueden observar economías de todo tipo.

Antecedentes de Distribuidoras de productos de consumo masivo en Guatemala

Munch (2010) comenta que en el extenso campo de las empresas que producen productos a nivel masivo, se encuentra una gran variedad, desde la confección de una prenda de vestir, hasta la fabricación de un automóvil, o la producción de alimentos, por lo que se divisa un universo vasto al hablar de empresas de este tipo, variando en calidad, tamaño, posición geográfica, métodos de distribución, consumidores, logística, aplicaciones de producto, especialidad, presentación, etc.

Las empresas de consumo masivo iniciaron en la década de los cuarenta después de la segunda guerra mundial, cuando comenzó a generarse en los hogares una mayor demanda de productos de uso diario y se presentó la necesidad de abastecer rápidamente con una amplia variedad de artículos.

Munch (2010) indica que, durante la década de los sesenta en Guatemala, este tipo de organización comercial tuvo un gran impulso, todo gracias a la estabilidad económica que se generó en el país, otorgando estabilidad, confianza y oportunidad de inversión comercial para muchos empresarios guatemaltecos; de esta condición un grupo de ciudadanos en el país, aprovechó la oportunidad para realizar negocios en la

distribución de productos de consumo en diferentes zonas del territorio nacional, porque debido al alto costo de distribución de ese entonces, los productores no podían dar cobertura al mercado.

El rudimentario proceso de distribución, explica Munch (2010), era de carácter artesanal debido a lo limitado del capital de trabajo; se dificultaba adquirir en propiedad los equipos de reparto, lo que mermaba la actividad y desarrollo comercial de estas empresas. Con el tiempo surgió la oportunidad de distribuir productos importados, en especial productos americanos de alta calidad y de consumo diario, reconocidos mundialmente, lo que obligó a las nuevas empresas distribuidoras a orientar enormes esfuerzos de inversión en infraestructura que manifestara una garantía de eficiencia y crecimiento para los productos, que empresas extranjeras proponían introducir en el mercado local a través de distribuidores nacionales.

Munch (2010) indica que acontecimientos importantes como la guerra civil iniciada en los sesentas que afectó a la sociedad fuertemente, generó inconvenientes económicos reflejados por el retiro de gran parte de los inversionistas extranjeros en el país, debilitando también a los empresarios locales. Igualmente, políticas macroeconómicas posteriores a la guerra, como la devaluación de la moneda y la privatización de empresas públicas, generaron un clima de incertidumbre en las empresas multinacionales, que buscaban llegar a mercados guatemaltecos, por lo que fue necesario motivar a los inversionistas extranjeros para propiciar a la inversión.

En la década de los noventa, después de la firma de los acuerdos de paz, la problemática comercial se centralizó en costos por conceptos de seguridad, de control de rutas y ubicación de las unidades de reparto ya que se manifestaba un incremento de la delincuencia del periodo post-guerra. Gradualmente el clima de inversión se fue regenerando y acrecentando gracias a las políticas de apertura comercial adoptadas por los gobiernos posteriores a la firma de los acuerdos de paz, a los tratados comerciales generados con diferentes países y bloques económicos, a las inversiones en infraestructura, así como políticas monetarias que dieron estabilidad económica y mantuvieron estable la devaluación de la moneda local; igualmente los tratados de libre comercio pactados con países altamente calificados como Estados Unidos y Taiwán.

1.1.4 Clasificación de las distribuidoras de productos de consumo masivo

En el rubro de productos de consumo masivo existen quienes están orientados a la fabricación, a la distribución o a ambas actividades. Sin embargo una empresa orientada a la distribución de productos de consumo masivo puede tener la posibilidad de contar con un stock de productos más amplio, comparado con aquellas que sólo se dedican a la producción, ya que están obligadas a comercializar únicamente productos relacionados con una determinada marca, grupo o rubro. Por lo tanto, las empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivo pueden clasificarse, según Cornejo (2001), como:

Por actividad

a) Productoras y distribuidoras

Se caracterizan por tener una estructura organizacional bastante grande, y su cobertura geográfica es de iguales dimensiones. Una de las características principales de este tipo de empresas que realizan ambas actividades, es que tienen la capacidad de poseer relaciones comerciales internacionales así como contar con su propia fuerza de marketing.

b) Productoras:

Estas se dedican a la elaboración de una o varias líneas de artículos, dejando la distribución de ellos, a otras empresas orientadas a la distribución de productos, contratando el servicio como un outsourcing.

c) Distribuidoras

Se caracterizan por tener convenios con empresas productoras, este tipo de organización se encarga de hacer llegar los productos hasta el punto de venta, suele contar con un área que presta servicio de atención al cliente de forma personalizada.

d) Internacionales

Según Cornejo (2001), en su ensayo sobre comercio internacional, en este tipo de empresas existen relaciones comerciales de intercambio de ámbito internacional, estas cuentan con presencia en varios países diferentes a su país de origen y seden el manejo de sus productos a concesionario del país en el cual se encuentran.

e) Transnacionales

Estas tienen presencia en dos o más países y cuentan con representantes de su estructura administrativa en cada uno de ellos, para la realización de actividades mercantiles de compra-venta.

f) Co-distribuidores

Una de sus características principales es brindar apoyo al concesionario con el fin de hacer llegar sus productos a los diversos puntos de venta en donde por lo regular no llega el canal de distribución.

Por su tamaño

Debido a la diversidad y complejidad en las empresas del mercado actual, la definición de estas categorías ha resultado ser un tema de discusión a nivel internacional; ya que el mercado ha tomado en cuenta sus propios criterios, basados en sus condiciones.

Sin embargo, en Guatemala se reconocen las siguientes clasificaciones, en base criterios establecidos por el Artículo 3 del Acuerdo Gubernativo 178-2001, el Banco Centro Americano de Integración Económica (BCIE), la Cámara de la Industria (CIG), la Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT) y el Ministerio de economía (MINECO):

Gráfica 3. Clasificación de las empresas según su tamaño

Criterio	Micro	Pequeña	Mediana
No. De empleados <ul style="list-style-type: none"> • MINECO • CIG • BCIE 	1 a 10 1 a 5 1 – 10	11 a 25 6 a 50 11 a 40	26 a 60 51 a 100 41 a 60
Activos <ul style="list-style-type: none"> • AGEXPORT 		Menos de Q500,000	Hasta Q1,200,000
Empleados/Ventas/Activos <ul style="list-style-type: none"> • CIG 	De 1 a 10 empleados/ Hasta Q60,000 en ventas anuales/ Hasta Q50,000 en activos	De 11 a 20 empleados/ Hasta Q300,000 de ventas anuales/ Hasta Q500,000 en activos	De 21 a 50 empleados/ Hasta Q500,000 de ventas anuales/ Hasta Q2,000,000 en activos

Fuente: MINECO (2003)

Por su administración

a) Pública

Según Templeton (2003) En este grupo se encuentran aquellas empresas cuya gestión está bajo la dirección del Estado, pudiendo centrarse en algún determinado servicio, sectores básicos o estratégicos, no siendo importante la obtención de beneficios, como en las organizaciones de asistencia social.

b) Privada

Este tipo de empresa según Simón Andrade (2005) se encuentra establecida y administrada por personas particulares. Estas se encargan

de la creación, mantenimiento y crecimiento del patrimonio de la misma. El empresario es quien tiene la iniciativa de integrar los factores que sean necesarios para la obtención de utilidades y la satisfacción de necesidades, apoyándose en elementos humanos, materiales, técnicos y financieros.

Por su estructura legal

Según el Artículo 10 del Código de Comercio de Guatemala, se reconocen los siguientes tipos de estructuras legales.

a) Sociedad colectiva

Es la que existe bajo una razón social y en la que la responsabilidad de los socios, se encuentra ilimitada y solidaria a las obligaciones sociales.

b) Sociedad en comandita simple

Está compuesta por uno o varios socios, quienes responden en forma solidaria a las obligaciones sociales o por uno o varios socios quienes responden de forma limitada en base al monto de su aportación.

c) Sociedad de responsabilidad limitada

Se compone por varios socios obligados únicamente al pago de sus aportaciones. Responden únicamente a las obligaciones sociales que contraen con el patrimonio de la sociedad.

d) Sociedad en comandita por acciones

Es en la que uno o varios socios comanditados, responden por las obligaciones sociales de forma ilimitada y solidaria, de igual forma los socios responde por la cantidad de acciones que suscribieran similar a la sociedad anónima.

e) Sociedad anónima

Se encuentra compuesta por un capital dividido por acciones y cada accionista responde, conforme a la cantidad que tuviere suscrita.

f) Propietario individual

Es cuando en la organización existe un único representante de la acción económica de la empresa, gozando de los beneficios de las ganancias recaudadas o respondiendo por las pérdidas en el patrimonio.

Por su finalidad

a) Empresas lucrativas

Para Barbosa (2010) las empresas lucrativas son todas aquellas que buscan obtener algún beneficio económico con alguna actividad y se crean con el fin de producir o comercializar algún bien, para incrementar el capital y el patrimonio.

b) Empresas no lucrativas

Según Barbosa (2010) son aquellas que no persiguen beneficios económicos y suelen constituirse como asociaciones, fundaciones o cooperativas, las cuales pueden poseer diversas razones sociales.

Por su actividad

a) Comercial

Se clasifican en esta categoría aquellas que realicen procesos de intercambio, funcionan como intermediario entre productor y consumidor; la función principal de este tipo de empresas es la compra y venta de productos terminados. Las empresas clasificadas como comerciales pueden dividirse en:

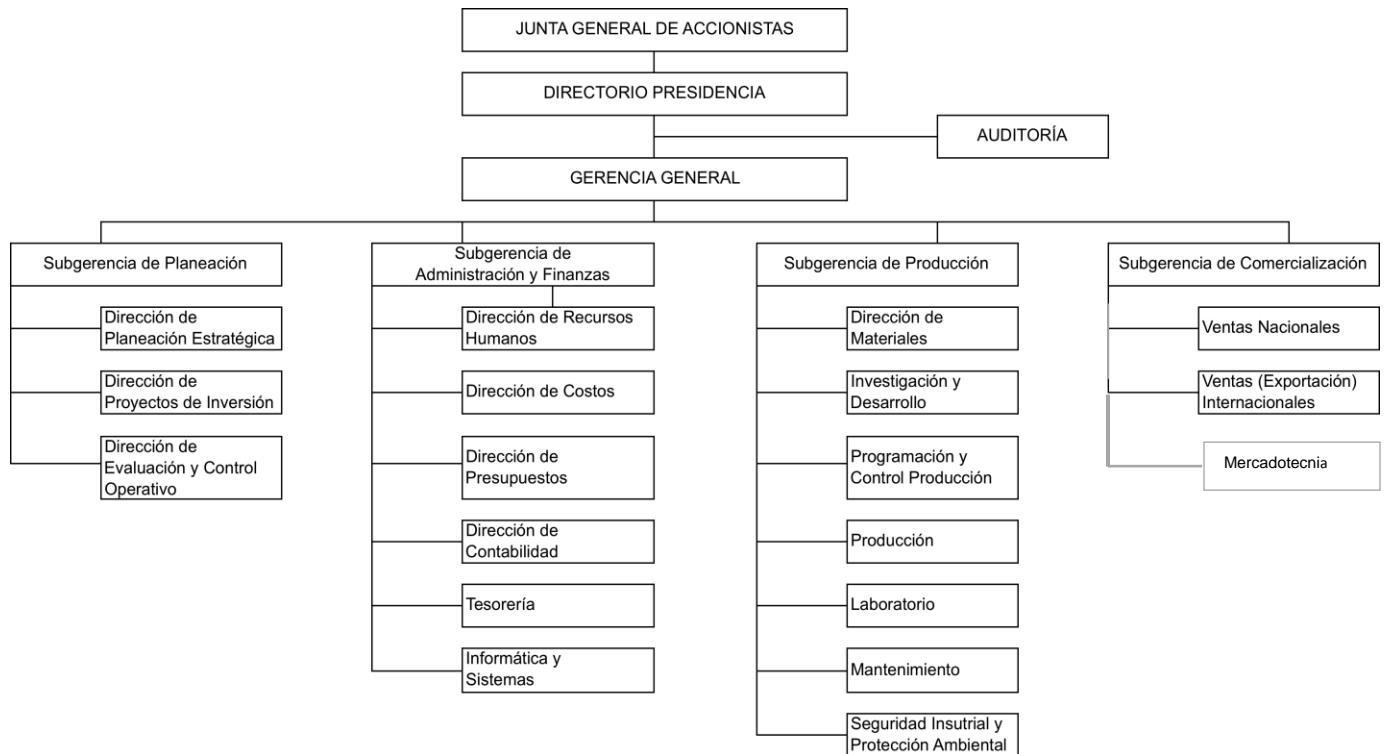
- **Mayorista:** venden grandes cantidades.
- **Minorista:** venden a una escala menor.
- **Comisionista:** Adquieren producto a consignación, para venderlo a un precio superior.

b) Industrial

La Universidad Nacional de Loja, UNL (2010) en su estudio Planificación, Evaluación y Control Estratégico detalla que una empresa industrial es aquella que transforma productos con el fin de comercializarlos, utilizando herramientas como dinero, maquinaria, materia prima y mano de obra,

mediante el uso de conocimientos técnicos. En este estudio también se detalla que una empresa de este tipo cuenta con una estructura organizacional similar a la presentada a continuación, tomando en cuenta que varía dependiendo la naturaleza del proceso industrial de cada organización.

Gráfica 4. Organigrama de empresa industrial



c) Agrícola

Según Ballesteros (2000) se denomina empresa agrícola toda aquella que recurra a la utilización del recurso tierra, con el fin de obtener productos vivos, ya sean plantas o animales mediante el aprovechamiento de sustancias fisicoquímicas. Siempre que incluyan dos aspectos vitales en este

proceso a) La utilización del suelo b) una actividad dependiente de un ciclo biológico.

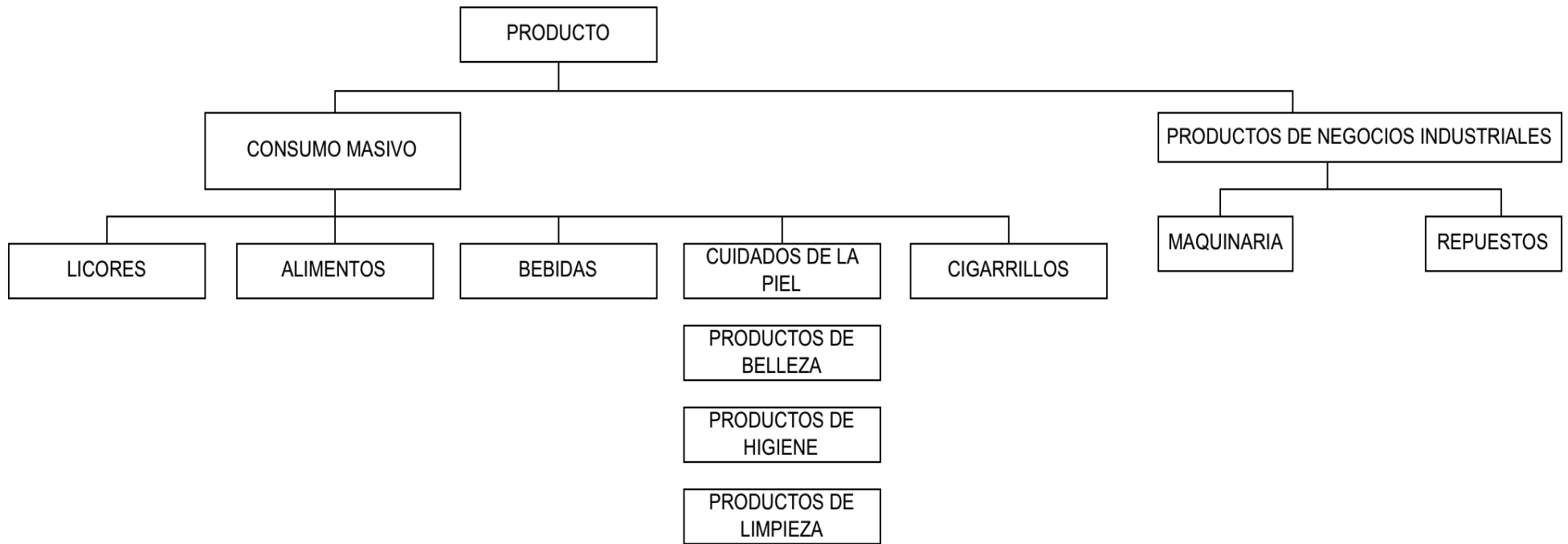
d) Servicios

Es la que tiene por función principal ofrecer actividades de carácter intangible, con el objetivo de buscar la satisfacción de una determinada necesidad y obtener un beneficio económico a cambio.

Por sus productos

Según la Universidad Francisco Gavidia (UFG), en su estudio sobre Comercialización, Sistema Integrado, Técnicas de Merchandising y Productos Masivos (2009) una empresa de la categoría de productos masivos, se encuentra establecida en las siguientes categorías.

Gráfica 5. Clasificación de las empresas de productos masivos por categoría de productos

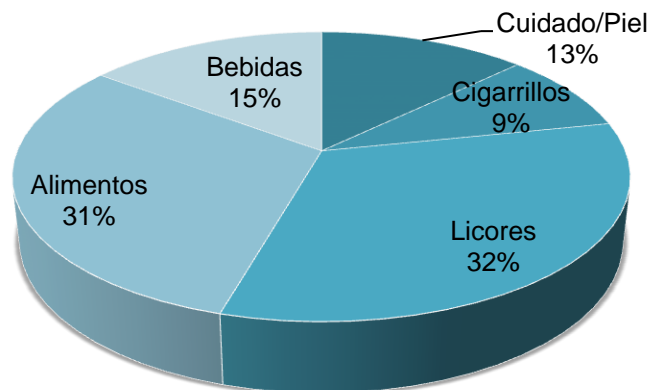


Fuente: UFG, Comercialización, Sistema Integrado, Técnicas de Merchandising y Productos Masivos (2009)

El **primer** nivel del organigrama inicia con la categoría de producto, lo que se puede definir como el corazón de la organización por la importancia que este posee; el producto puede manifestarse de forma tangible, o intangible como el caso de los servicios que presta.

En el **segundo** nivel se observa la categoría de consumo masivo, esta abarca todos aquellos productos que el consumidor adquiere con alta frecuencia, estos son comprados con el fin de la satisfacción de algún deseo o alguna necesidad de parte del demandante. En este nivel se pueden mencionar como categorías: licores, alimentos, bebidas, cuidados de la piel (productos de belleza, higiene y limpieza) y cigarrillos. A continuación se detalla de manera gráfica la cantidad porcentual que representa cada categoría dentro del mercado de productos de consumo masivo.

Gráfica 6. Distribución de los productos de consumo masivo



Fuente: UFG, Comercialización, Sistema Integrado, Técnicas de Merchandising y Productos Masivos (2009)

Se determina, que las principales categorías y que generan mayor demanda son los licores y los alimentos, posiblemente porque estos últimos son productos básicos en la vida del ser humano y los licores se encuentran ligados al aspecto socio cultural del individuo. Respecto a los productos para el cuidado de la piel, se determinó que son de carácter necesario, pero generan un grado menor de necesidad, posiblemente porque no son primordiales en la existencia del individuo; sin embargo, son un elemento importante en la calidad de vida y el status, según las percepciones de los usuarios.

Empresa objeto de estudio

La empresa objeto de estudio es una empresa fabricante de productos de consumo masivo, de bebidas y alimentos. Es una empresa comercial que vende de manera mayorista sus productos a todo el país, así también tiene sucursales en otros países, se podría definir como una empresa multinacional. Por diversos motivos, tiene la limitante para brindar mayor información de la situación actual del negocio y su comportamiento organizacional.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Estrés

Hans (1930), que cursaba la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, descubrió ciertos síntomas en los pacientes que estaban bajo su cuidado, independientemente de

la enfermedad que padecieran; compartían particularidades en común, entre éstas: déficit de atención, cansancio, reducción de peso, pérdida del apetito, etc., lo que llamó su atención y que denominó “Síndrome de estar enfermo”.

Selye finalizó los estudios de medicina e inició un doctorado en Química Orgánica, continuando más adelante en la Universidad de John Hopkins y en la Universidad McGill en Canadá, obteniendo un posgrado que le llevó a realizar importantes experimentos. En sus investigaciones sometía a ejercicios extenuantes a los roedores, dando como resultado que empezaron a padecer de úlceras estomacales, problemas en el hígado, debido a que se elevaban las hormonas suprarrenales, a lo que el doctor Selye nombró “Estrés biológico”.

Las investigaciones del doctor Selye dieron como resultado que enfermedades desconocidas como la hipertensión arterial, las cardíacas, y los trastornos emocionales o mentales se presentaran como consecuencia de cambios fisiológicos causados por un prolongado estrés en los órganos de choque antes aludidos, que pudieran ser alteraciones con predominación genética. Posteriormente de investigaciones más profundas y de la unificación de ideas con otros especialistas, pudo determinar, que no solamente los aspectos físicos de los animales estudiados se conducían de manera precisa sobre el organismo que se encontraba bajo estrés, sino que en el ser humano, las reclamaciones sociales y cualquier tipo de intimidación del entorno que requería de capacidad de adaptación, causaba estrés. A partir de este descubrimiento, se han integrado la biología, la psicológica y la tecnología avanzada, a los estudios de este

padecimiento. Las investigaciones de Hans (1930), determinaron que el estrés es un síndrome, producto de reacciones fisiológicas indefinidas del organismo, provocadas por diferentes situaciones perjudiciales del medio.

Laboral

Es el tipo de estrés, que se presenta como un acumulado de situaciones que se manifiestan en el organismo de los trabajadores, debido al ambiente directamente laboral y que afectan la salud. Miralles (2005) señala que el estrés laboral puede definirse como un estado de tensión desencadenante de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y de comportamiento, determinadas por factores en el trabajo; se caracteriza por ansiedad y tensión, afectando el desempeño en sus funciones.

Causas del estrés laboral

Según Miralles (2005), las causas del estrés laboral son:

- a. Diseño del puesto de trabajo.
- b. Condiciones de trabajo: jornadas prolongadas, ausencia de descansos; labores excesivas y rutinarias, provocan falta de participación y mala comunicación.
- c. La forma de dirección.
- d. No permitir que los trabajadores participen en la elección de mejoras y decisiones. No se propicia la comunicación en la empresa, ni se toma en cuenta la responsabilidad familiar.

- e. Manejo inadecuado de las relaciones interpersonales.
- f. Círculos sociales conflictivos sin apoyo o colaboración de supervisores y compañeros de trabajo.
- g. Inexistencia de expectativas laborales.
- h. Falta de oportunidades, inseguridad en el trabajo.
- i. Condiciones ambientales inadecuadas: temperatura, humedad, ruido, iluminación.
- j. Situaciones peligrosas, como la falta de espacio en las áreas de trabajo y contaminación, entre otras.

- **Hábitos alimenticios**

Stora (2003) indica, que la buena condición física contribuye a disminuir el estrés. Las defensas del organismo llevando una dieta balanceada ayudan a sentirse fuerte. Es aconsejable entonces, tener hábitos saludables de alimentación para que el individuo se sienta mejor y pueda enfrentar positivamente las situaciones de estrés que se le presenten. Los nutricionistas recomiendan una dieta anti estrés: comer alimentos sanos y nutritivos (granos integrales, carnes con poca grasa, frutas y ensaladas), balanceando el consumo de calorías, hidratarse adecuadamente (8 vasos de agua durante día). Una nutrición deficiente eliminando algunos grupos de alimentos podría afectar el estado de ánimo de la persona. Establecer un horario adecuado para las comidas y consumir los alimentos cada 4 horas, logrará un alto nivel de energía y un metabolismo equilibrado.

- **Sobre carga física**

Stora (2003) indica que en la actualidad el ser humano vive apurado y con prisa, provocándose a sí mismo el estrés. Esto se puede manifestar en jornadas de trabajo demasiado largas, estar realizando actividades en posiciones incómodas, trabajar turnos continuos, etc. Trabajar en demasía hace que el cuerpo humano pierda sus defensas o bien su capacidad de recuperarse a sí mismo. No habrá suficiente tiempo ni energía para que éste reponga las células muertas o restablezca los niveles de neurotransmisores cerebrales. Ocurrirán "cambios" en el medioambiente interno. Ocurrirá un declive en energía. Si, a pesar de esto se diera el caso en el que se continuara con estas actividades, que fomentan la pérdida de energía, ocurrirán cambios permanentes. El mismo deseo de mantenerse saludable, para combatir el estrés hace que el cuerpo se deteriore por la preocupación de no estresarse, por ello aconsejan ejercitarse pero para distraerse y relajarse.

- **Factores Medio-Ambientales**

Stora (2003), afirma que el clima provoca estrés, porque el cuerpo sufre las inclemencias del tiempo. El nivel de altura del país o región en que se vive y la falta de saneamiento ambiental causan estrés. Cualquiera de estos factores podría representar una amenaza para el individuo.

- **Uso de Tabaco**

Según Peiró (2002), el tabaquismo provoca estrés por adicción y desorden de conducta personal. El tabaco es una fuerte toxina, existen células que limpian el sistema respiratorio, las cuales son destruidas por la nicotina, y esto provoca enfermedades respiratorias peligrosas. El monóxido de carbono que se encuentra en los cigarrillos causa una intoxicación crónica, daña las arterias del cuerpo y provoca que llegue menos sangre al cerebro, corazón y demás órganos vitales.

- **Factores Hormonales**

En el ser humano, los cambios hormonales vienen por fases que provocan síntomas de estrés. El cuerpo "cambia" de forma lo que puede llegar a ser muy estresante. Pueden presentarse en la pubertad, síndrome premenstrual, post-parto, menopausia. Es necesario acudir al médico para nivelar los desórdenes hormonales y así combatir el estrés hormonal.

Efecto

Según Villalobos (2000), en su estudio "Efectos del Estrés Sobre la Organización" las personas que padecen estrés pagan un costo elevado por su salud y a la vez las organizaciones donde laboran se ven afectadas producto de ello, generando:

- Ausentismo
- Disminución del rendimiento
- Rotación del personal

Es necesario que las empresas tomen conciencia de la importancia de su capital humano, tomando en cuenta que son propensos a enfermedades y que tienen un límite de energía, por lo que se recomienda prestar atención en las demandas e insatisfacciones que estos presenten, esto con el fin de mejorar el clima de la organización y obtener resultados más favorables en el área social y económica.

Reacciones físicas del estrés

Las reacciones físicas del estrés son el resultado del organismo ante las situaciones incómodas o de peligro. Es una respuesta inmediata a las situaciones amenazantes, el organismo por reflejo de supervivencia huye o combate mediante la secreción de adrenalina, producida en las glándulas adrenales o suprarrenales. La adrenalina se esparce por la sangre y es percibida en diferentes áreas del organismo, que responden haciendo que el corazón lata más fuerte y rápido, esto causa como consecuencia las siguientes reacciones: dolor de espalda, cabeza, de cuello, dolores musculares, problemas digestivos, agotamiento visual, insomnio.

Factores psicológicos en el trabajo

Según Villalobos (2000), las experiencias de un trabajador en el ámbito laboral son factores psicosociales caracterizados por el conjunto de sus apreciaciones, pueden ser de carácter individual, o bien de las expectativas económicas, de desarrollo laboral, en las relaciones interpersonales y en las emociones que percibe. El punto de vista más

común para comprender y abordar las relaciones entre la salud de los colaboradores y el ambiente psicológico es bajo el estrés como concepto.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que un trabajador bajo los efectos del estrés llega a ser enfermizo, tiene baja motivación y por consiguiente su productividad es mucho menor, por lo que pone en riesgo su estabilidad laboral; esto genera que la entidad donde labora sea menos exitosa y menos competitiva.

Los empleadores suelen tener poco control para proteger a su personal del estrés generado por aspectos externos al trabajo; sin embargo, puede minimizar el ocasionado por factores laborales. La OMS resalta la importancia de ello, debido a la magnitud de la problemática actual generada por el estrés en áreas de trabajo, por lo que motiva a propiciar una gestión y una administración integral y sana, para prevenirlo dentro de las organizaciones.

Factores Psicosociales

En la gráfica siguiente se pueden apreciar los factores principales que propician el estrés en el ámbito laboral. Según Psicología Empresarial, de la Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2013)

Gráfica 7: Factores que condicionan el estrés laboral

Área	Factores
Desempeño Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo de alto grado de dificultad • Trabajo con gran demanda de atención • Actividades de gran responsabilidad • Funciones contradictoria • Creatividad e iniciativa restringidas • Exigencia de decisiones complejas • Cambios tecnológicos intempestivos • Ausencia de plan de vida laboral • Amenaza de demandas laborales
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo inadecuado • Mala utilización de las habilidades del trabajador • Mala delegación de responsabilidades • Relaciones laborales ambivalentes • Manipulación o coacción del trabajador • Motivación deficiente • Falta de capacitación y desarrollo del personal • Carencia de reconocimiento • Ausencia de incentivos • Remuneración no equitativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas administrativas inapropiadas • Atribuciones ambiguas • Desinformación y rumores

<p>Organización y Función</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de autoridad • Trabajo burocrático • Planeación deficiente • Supervisión orientada al castigo
<p>Tareas y Actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cargas de trabajo excesivas • Autonomía laboral deficiente • Ritmo de trabajo apresurado • Exigencias excesivas de desempeño • Actividades laborales múltiples • Rutinas de trabajo obsesivo • Competitividad negativa o violenta • La rutina y el tedio laboral • Insatisfacción con las labores
<p>Medio Ambiente de Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas laborales inadecuadas • Espacio físico restringido • Exposición al riesgo físico constante • Ambiente laboral conflictivo • Menosprecio al trabajador, trabajo no solidario
<p>Jornada Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de turnos • Jornadas de trabajo excesivas • Duración indefinida de la jornada • Actividad física corporal excesiva

Empresa y Entorno Social

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad

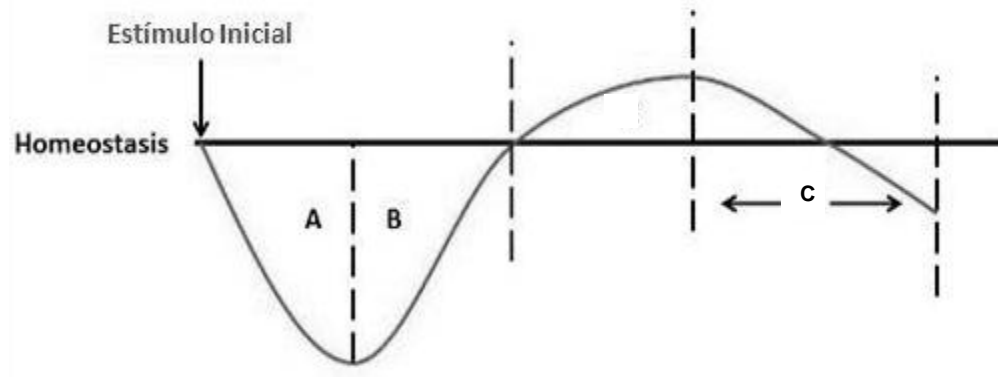
Fuente: Psicología Empresarial. Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2013)

Niveles de Estrés

El estrés, desde que se manifiesta hasta que alcanza su más alto nivel va atravesando una serie de etapas, durante las cuales se puede detener el trastorno que genera o bien permitir que siga desarrollándose hasta llegar a las peores consecuencias. Melgosa (2004), explica que el individuo al enfrentar el estrés pasa por tres etapas:

- Fase de Alarma
- Fase de resistencia
- Fase de agotamiento

Gráfica 8: Niveles de estrés

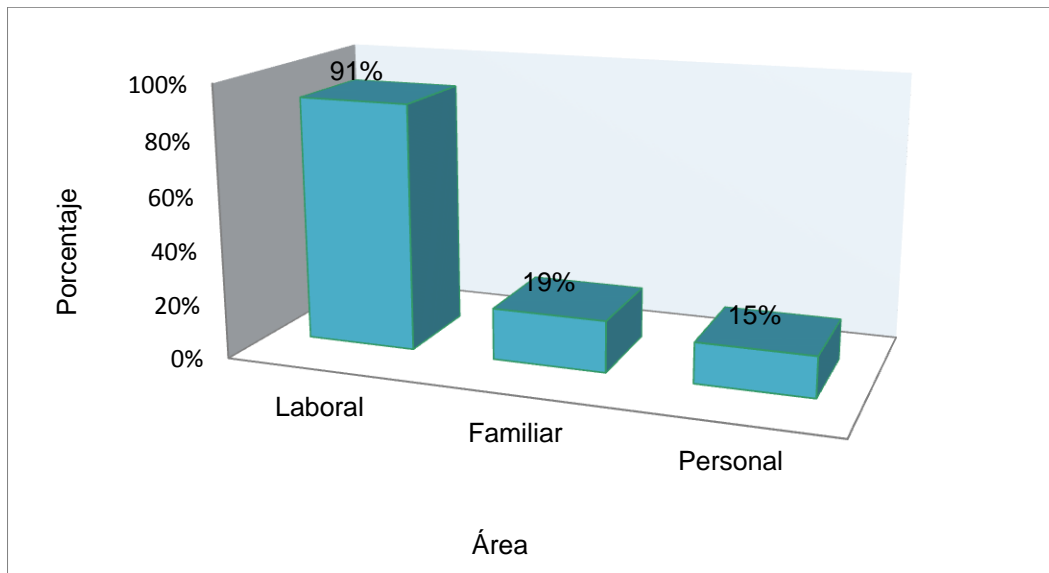


- A. Fase de Alarma
- B. Fase de Resistencia
- C. Fase de Agotamiento o Desentrenamiento

Fuente: Mecanismo del estrés, Melgosa (2004)

La fase de alarma, según Melgosa (2004), constituye el aviso de la presencia de un agente estresor, seguida por la fase de resistencia, que es cuando la presencia del estrés supera la primera. Percibida la circunstancia que genera estrés, puede enfrentarse y resolverse satisfactoriamente, entonces el estrés no llega a concretarse; pero cuando se hace lo contrario, la fase de alarma tiende a prolongarse mermando su capacidad de respuesta y la persona termina por llegar a la fase de agotamiento, dándose una disminución progresiva en el organismo, que conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de depresión, fatiga y ansiedad, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual. Según Melgosa (2004), el área que más porcentajes muestra en los niveles de estrés es el área laboral, como lo demuestra la gráfica siguiente.

Gráfica 9: Áreas que representan mayor grado de estrés.



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo Mexicano (2009)

Según Cherniss (2005), en el estrés laboral se presentan cuatro niveles de patologías:

- **1er nivel:** Falta de ganas de ir a trabajar, cansancio visual, dolores de espalda, cuello y musculares.
- **2do nivel:** Mala relación con superiores y compañeros, sensación de persecución, ansiedad, falta de concentración, aumento del ausentismo y la rotación laboral.
- **3er nivel:** Disminuye notablemente la capacidad laboral y comienzan a aparecer trastornos del sueño, enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión, etc.). Empieza la automedicación, que luego requiere de mayores dosis, en algunos casos inicia la ingesta alcohólica o algunos otros tipos de adicciones.

- **4to nivel:** Esta etapa se identifica por la drogadicción, alcoholismo, intentos de suicidio y pueden aparecer enfermedades graves como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc. además se tiende a abandonar el trabajo.

Según Cherniss (2005), en los cuatro niveles mencionados, las emociones que se crean son: depresión, tensión, miedo, ansiedad, hostilidad abierta o encubierta, lo que afecta la calidad de las tareas y servicios prestados, se perjudica el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, se incrementan los ausentismos, la rotación, así como el agotamiento y las enfermedades laborales.

Tipos de Estrés

Stora (2003) indica que la disminución y la administración del estrés puede ser complicada y bastante difícil tomando en cuenta que existen diferentes tipos del mismo, Cada uno con sus propias características, síntomas, duración y distintas formas de tratamiento.

- **Estrés Episódico**

Es la forma de estrés más común. Se deriva de situaciones del pasado y se predispone negativamente al futuro. En pequeñas dosis es normal y hasta podríamos decir que estimula y excita pero en exceso agota al sistema nervioso. Un nivel alto de estrés produce dolor de cabeza, dolores estomacales, problemas digestivos, complicaciones musculares, presión arterial alta, inestabilidad psicológica y emocional.

- **Estrés Agudo**

Según Cherniss (2005), este tipo de estrés se da en individuos que se caracterizan por llevar vidas trastornadas inmersas en crisis cotidianas o caos constantes. Parecen no lograr organizarse y no pueden hacer frente a las presiones y demandas cotidianas. Mantienen puesta la atención en las presiones que encuentran y se mantienen en el nivel alto del estrés. La mayoría de veces reaccionan de manera emocional descontrolada, con irritabilidad, manteniéndose tensos y ansiosos. La respuesta de quien padece este tipo de estrés es nerviosa, brusca y hostil. Mantienen relaciones interpersonales deterioradas y por ello el lugar de trabajo se convierte en un lugar cargado de estrés.

- **Estrés Crónico**

Cherniss (2005), indica que se entiende como un estrés generado por situaciones agobiantes en un largo período de tiempo. Este tipo de estrés genera consecuencias laborales y personales en la vida de quien lo sufre, desgastándolo y agotándolo física y psicológicamente. El estrés crónico nace cuando una situación provoca depresión y no se logra salir de ella. Las presiones se convierten en interminables y sin aparente solución. Esta situación puede generar en el individuo paro cardíaco, cáncer, ataques de violencia e ira, pudiendo hasta atentar contra su vida y/o la de otros.

Estrés y actividad profesional

Según un estudio realizado por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester (ICTUM, 2001) más del 28% de los colaboradores sufren durante el año algún tipo de enfermedad mental, siendo la ansiedad y la depresión los más comunes; pueden existir variaciones en la intensidad tomando en cuenta que algunas profesiones presentan mayor riesgo de estrés que otras, debido a la naturaleza de la profesión, al grado de exigencia que presentan o a las características específicas del cargo. A continuación se detallan de forma gráfica las profesiones con más propensión a estrés y los factores se encuentran en esa categoría.

Gráfica 10: Estrés y actividad profesional.



Fuente: Psicología Empresarial Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2013)

1.2.2 Estresores

Según Charles (2005), los estresores son los sucesos o circunstancias que generan estrés y varían en duración e intensidad; algunas personas son sumamente sensibles a las intimidaciones de fracaso o humillación, mientras a otras les atemorizan ciertas experiencias u objetos específicos. Para casi todas las personas son estresores las peleas con los amigos, los conflictos en el hogar, la presión en el trabajo, la vergüenza pública y los regaños personales. Incluso en las situaciones estresantes, cuando la vida o el futuro están en riesgo, el momento de mayor estrés no necesariamente es el de mayor peligro.

Morris (2000), establece que el estrés no se presenta solamente en situaciones de vida o muerte o en experiencias desagradables; las ocasiones felices y exitosas también generan estrés porque requieren que el individuo realice cambios o adaptaciones para satisfacer sus necesidades.

Dentro del trabajo, indica Peiró (2001) existen estresores, como la propia acción humana dentro de la empresa, la motivación, el diseño de algunas tareas, entre otros; sin embargo, si son bien orientadas pueden favorecer al bienestar psicológico del colaborador; de lo contrario, representarán un factor importante causante de estrés.

Ivancevich y Matteson (2003) sugieren que existen cuatro tipos de estresores laborales, físico, individual, grupal y organizacional, a lo que Muller, Plevak y Rummans (2001) agregan “Espiritualidad” definiéndola como la esencia del ser y la sustancia de la vida.

Según Grieco (2010) esta se manifiesta en energía, cualidades y valores como justicia, paz, coraje, dignidad y verdad. De igual forma según Pietro, la espiritualidad puede verse reflejada en energía como dinamismo, equilibrio, fortaleza vital, mental, física y dominio propio; y en cualidades como bondad, belleza, compasión y honradez aportándole sentido a la vida del ser humano.

Así y atendiendo a la clasificación que de los estresores dan diversos autores, a continuación se presenta una manera de comprenderlos:

1. Ambiente Físico:

- Ruido
- Iluminación
- Temperatura. (Temperaturas extremas)
- Higiene
- Espacio Físico
- Mobiliario
- Equipo

2. Nivel Individual:

- Capacidades de los colaboradores.

- Capacitación y entrenamiento.
 - Necesidades de los colaboradores.
 - Seguridad laboral.
3. Ambiente Espiritual:
- Densidad social en el lugar de trabajo
 - Energía como dinamismo.
 - Equilibrio
 - Fortaleza vital, mental y física.
 - Dominio propio.
4. Nivel Grupal
- Relaciones interpersonales.
 - Presión de grupo.
 - Trabajo en equipo.
5. Nivel Organizacional
- Diseño del puesto.
 - Desarrollo de carrera.
 - Recursos.
 - Rol del puesto.

A continuación se describe cada estresor:

A) Ambiente Físico

- **Ruido:** Según Ivancevich y Matteson (2003), en general todo sonido indeseable se considera ruido y resulta molesto para los oídos de quien lo percibe; el ruido no

permite escuchar sonidos del medio laboral, provocando accidentes por falta de atención, lo que puede generar estrés en los colaboradores al producirse un aumento en la carga cognitiva y un incremento en la probabilidad de cometer errores por la falta de concentración. Hoy en día nos encontramos inmersos en una sociedad industrializada y el ruido está presente en la ejecución de la mayoría de las tareas, siendo éste el resultado ambiental de los procesos de la vida laboral cotidiana. El ruido, como un factor estresante depende, según Ivancevich y Matteson (2003), de una combinación de factores entre los que se destacan:

- Naturaleza del ruido y nivel del volumen
 - Complejidad de la tarea que realiza el colaborador; cuando alguien habla o piensa, mientras una tarea ruidosa está siendo realizada puede ser un factor de estrés, si fuera necesario cierto grado de concentración.
 - Profesión del colaborador, tomando en cuenta que el sistema auditivo es importante en el desempeño de ciertas actividades laborales, el temor a perderlo puede ser un agente estresante.
 - El Colaborador, este puede ser su propio agente estresor sometiéndose a situaciones de ruido (como en el caso de las personas que escuchan música con auriculares todo o la mayoría del tiempo).
-
- **Iluminación:** Según Ivancevich y Matteson (2003), la importancia y los efectos de la iluminación se han estudiado durante más de quinientos años. Leonardo da Vinci (1452-1519) expuso sus ideas sobre la “iluminación callejera”. Johann Wolfgang

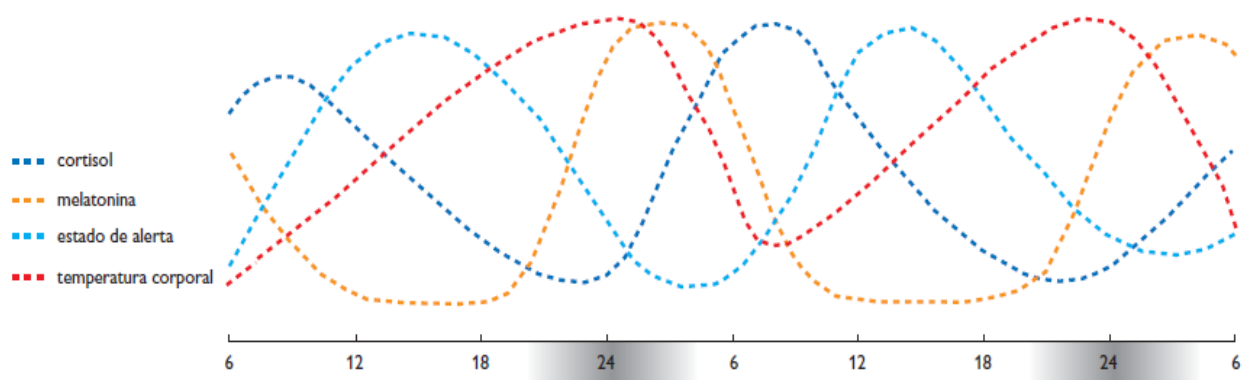
Goethe (1749-1832) investigó el efecto de los colores y diversos aspectos de la iluminación. Christian Huygens (1629-1695) formuló la teoría ondulatoria de la luz, mientras que Sir Isaac Newton (1642-1727) desarrolló la teoría corpuscular de la luz. En el aspecto laboral la iluminación abarca una variedad de tareas de interiores y de tipos diferentes: desde oficinas y talleres a grandes edificios industriales; desde escritura, lectura y trabajo con ordenadores o tareas manufactureras. En todos los ámbitos laborales la calidad de la iluminación debe garantizar un rendimiento suficiente en la tarea en cuestión, tomando siempre en cuenta las habilidades visuales que el colaborador posea, según Bommel (2004).

Aparte de su consecuencia sobre el rendimiento visual, la iluminación también tiene valiosa influencia sobre la atmósfera y sobre la impresión visual que produce al lugar de trabajo; si está bien iluminado puede tener un efecto estimulante; de lo contrario puede causar cansancio, irritación, incomodidad, entre otros.

Chavarría (2002) indica que en el ámbito laboral es indispensable la existencia de una iluminación correcta que permita ver sin dificultades las tareas que se realizan en el propio puesto de trabajo o en otros lugares de la empresa (almacén, garaje, laboratorio, despachos, etcétera), así como transitar sin peligro por las zonas de paso, las vías de circulación, las escaleras o los pasillos; según este experto, “la iluminación correcta es la que permite distinguir las formas, los colores, los objetos en movimientos y apreciar los relieves, y que todo ello, además, se haga fácilmente y sin fatiga, es decir, que asegure el confort visual permanentemente.”

Según Chavarría (2002) la luz emite señales a través de células foto receptoras de un sistema nervioso independiente a un reloj biológico que a su vez, regula el ritmo circadiano (diario) y los ritmos circanuales (estacionales) de diferentes procesos corporales. La siguiente figura ilustra algunos ritmos típicos de los seres humanos. (Temperatura corporal, vigilia y las hormonas cortisol y melatonina).

Gráfica 11: Ritmos de los seres humanos



Fuente: Philips, iluminación en el trabajo efectos visuales y biológicos (2005).

La gráfica muestra las variaciones de una muestra durante dos periodos continuos (2x24) bajo los efectos de cambio de luz dados durante el transcurso del día. Las hormonas **cortisol** (hormona del estrés) y **melatonina** (hormona del sueño) juegan un papel importante a la hora de controlar la vigilia y el sueño. La glucosa sanguínea se eleva por el cortisol reforzando el sistema inmunológico y propiciando que el cuerpo tenga más energía. Sin embargo, al estar alto el cortisol por demasiado tiempo, el sistema del cuerpo humano trabaja lentamente porque se cansa.

Según Chavarría (2002) cuando existe la posibilidad, es aconsejable que la iluminación sea natural, las ventanas no deben estar situadas frente al colaborador sino en los laterales. Las recomendaciones para evitar la fatiga visual son variadas, entre ellas se encuentran: la iluminación en donde se desarrollan las actividades debe de ser intensa, tomando en cuenta la importancia de evitar y controlar el brillo en las superficies como las paredes, el techo y el suelo, más cuando se trabaja con ordenadores para que el reflejo en la pantalla permita laborar.

- **Temperatura:** La disminución o el aumento de la temperatura en el área de trabajo puede acrecentar el riesgo de complicaciones para los colaboradores, un incremento en la temperatura podría provocar trastornos tales como calambres, agotamiento, desmayo e incidir negativamente en el afectado, lo que puede perturbar la comodidad de los colaboradores y la eficiencia en su desempeño. Por eso Robbins (2004) indica que si la temperatura no es correcta, conlleva efectos negativos en los empleados que ejecutan tareas mentales.
- **Higiene:** La AIHA, American Industrial Hygienist Association, establece como higiene “Ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanados o provocados por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de una comunidad”; así mismo, indica sobre la Higiene Laboral, que “es el arte y ciencia dedicados al

reconocimiento, evaluación y control del ambiente laboral, evaluando si existen tensiones que perjudiquen la salud, ocasionando malestar y enfermedades a los trabajadores.” (2014)

- **Espacio físico:** Según Lewin (2011) el espacio vital, considera al individuo, “como un ser orgánico, su aspecto psicológico, el contexto en que vive, sus relaciones sociales, sus objetivos, sus experiencias, factores estos que actúan interdependientes”. Todos los aspectos en el trabajo pueden afectar al colaborador en el desempeño de sus actividades, por lo cual se establece la importancia de proporcionar a los mismos un área óptima donde desenvolverse; tal y como indica Peiró (2002) derivado de sus estudios acerca de las diferencias en oficinas cerradas y abiertas, estas últimas generalmente producen estrés debido a la falta de privacidad. Lógicamente también un espacio cerrado y demasiado reducido puede provocar estrés, más cuando son varias las personas que lo comparten. El espacio vital mínimo para sentirse cómodos en la oficina y recibir visitantes casuales o del trabajo es de uno o dos metros según la persona y la cultura.
- **Mobiliario y equipo:** El mobiliario y el equipo también tienen que satisfacer a los colaboradores para un mejor desempeño laboral. La ergonomía es el estudio de un lugar de trabajo y su adaptación, así también se ocupa de una máquina, de un vehículo, otros, y de las características físicas y psicológicas del usuario o trabajador. Así también, se encarga de diseñar y utilizar el mobiliario y el equipo para reducir el esfuerzo físico de los trabajadores, apoyándoles para que convivan

en un ambiente seguro y tranquilo. La Asociación Americana de Higiene Industrial, AIHA, se encarga de establecer las normas de confort y seguridad del mobiliario y equipo en el ámbito laboral, e indica que “El mobiliario es el conjunto de muebles que permiten organizar una oficina de manera que se mantenga la comodidad y la funcionalidad para desarrollar las actividades en el lugar de trabajo de manera óptima. Las tendencias en el equipamiento de los puestos de trabajo están orientadas hacia los sistemas modulares porque la disposición de éstos permite satisfacer necesidades de los usuarios en función de la personalización de los espacios, manteniendo la armonía del ambiente.”

B) Nivel individual

- **Capacidades de los colaboradores:** Según Chiavenato (2000) la capacidad es la destreza de una persona en determinada actividad, que se logra a partir del perfeccionamiento de una aptitud a través de su aprendizaje, o bien la capacidad es la calificación de las habilidades de una persona. Robbins (2004) define a la habilidad como la capacidad que tiene un sujeto de realizar labores dentro de un puesto de trabajo.

Según Robbins (2004), las personas nacen con diferentes habilidades, aunque esto no representa que unas sean superiores a otras, simplemente con distintas habilidades. El reto de la administración es conocer cuáles son las habilidades del personal y aprovecharlas lo mejor posible, consiguiendo que se desempeñen mejor

en su trabajo. Dessler (2001) menciona sobre el tema, que el buen desempeño del trabajador no depende de sus habilidades sino de la motivación; sin embargo, las exigencias del entorno y la capacidad de resistencia individual pueden aislar a los trabajadores, dificultando la comunicación.

- **Capacitación y entrenamiento:** Ramírez (2000), refiere que la capacitación es un proceso por el cual la empresa estimula a sus trabajadores para que incrementen sus conocimientos, destrezas y habilidades. Los objetivos inmediatos de la capacitación son: mejorar las relaciones humanas, incrementar la productividad, promover la incidencia y asensos, entre otros. En otra perspectiva, Evans y Lindsay (2004) muestran que la capacitación sirve para dar mejoras en la calidad y productividad así como eleva la moral del empleado y le manifiesta que la empresa está deseosa de ayudarlo y por ello invierte en su futuro. Sin embargo, un mal clima laboral puede influir negativamente en el entrenamiento y capacitación.

Según Evans y Lindsay (2004), algunas empresas se muestran reacias a otorgar capacitación porque es uno de los mayores costos en que incurren dentro de la organización.

Sin embargo, según Koontz y Weihrich (2008) la capacitación jamás termina en el trabajo, y si se logra hacer se ahorrará tiempo y dinero y se evitará que los supervisados cometan errores, beneficiándose a largo plazo la empresa en general.

Dessler (2001) muestra que la capacitación puede llevarse a cabo en el puesto de trabajo, lo que ahorra costos y facilita el aprendizaje, porque aprende haciendo el trabajo y obtiene retroalimentación inmediata de su desempeño, otorgando a los empleados las habilidades necesarias para desarrollar su trabajo. Por ello, la clave es la capacitación adecuada dentro de un ambiente laboral armónico para el desarrollo positivo de las personas, menciona Koontz y Weihrich (2008).

- **Necesidades:** La principal función de un administrador consiste en ayudar a sus colaboradores para que satisfagan sus necesidades y utilizar positivamente sus habilidades para el logro de las metas de la empresa, muestran Koontz y Weihrich (2008). El trabajo es la manera general de prestar un servicio a los demás y el medio de lograr satisfacer las necesidades, indican Sferra, Wright y Rice (1980).

El gerente debe propiciar que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades a la vez que cumple con las metas de la organización, no se debe olvidar la individualidad del trabajador porque se cometería un grave error, y sufrirá de estrés según Koontz y Weihrich (2008).

- **Seguridad laboral:** El ser humano necesita cubrir sus necesidades de seguridad como el estar cubierto ante cualquier eventualidad futura. Chiavenato (2000) indica que el miedo, la ansiedad e incertidumbre de perder el trabajo son parte de las necesidades de seguridad insatisfechas. Asimismo Robbins (2004) incluye en las necesidades de seguridad la protección del daño emocional y físico. Según la

Organización Internacional del Trabajo OIT (2003) Además de las medidas establecidas para prevenir y controlar los peligros y riesgos, se deben desarrollar y aplicar nuevas estrategias y soluciones tanto para los peligros y riesgos bien conocidos, tales como los relacionados con sustancias peligrosas, máquinas y herramientas y operaciones manuales, como para los problemas que vayan surgiendo, entre ellos los riesgos biológicos, los riesgos psicosociales y los trastornos del aparato locomotor.

Asimismo, dado que es un aspecto inherente a las relaciones sociales, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se ve afectada por las mismas fuerzas de cambio que prevalecen en el contexto socioeconómico nacional y mundial. Los efectos de las dinámicas y los factores demográficos; los cambios en el empleo y en la organización del trabajo; la diferenciación por razón de género; el tamaño, la estructura y el ciclo de vida de las empresas; y el rápido ritmo de los progresos tecnológicos son ejemplos de cuestiones cruciales que pueden generar nuevos tipos o modalidades de peligros, exposiciones y riesgos.

C) Nivel Espiritual

Robbins (2004) indica, que el ser humano es también un ser espiritual y necesita enriquecerse en esta área para sentirse completo. Cuando la espiritualidad es un factor a nivel organizacional y se comprende al individuo en todas sus expresiones existe la posibilidad de realizarse como individuo de una forma completa.

Según Koontz y Weihrich (2008), el progreso de la sociedad se ha marcado a través de las civilizaciones por la capacidad creativa del ser humano. El pensamiento creativo de los colaboradores de una organización puede desarrollarse a través de propiciar eventos culturales, retiros espirituales sin distinción de religión y talleres de formación artística como clases de pintura, escritura, música, etc.

El cerebro humano, puede manejar el estrés y es necesario ayudarlo para que se adapte a las necesidades de su entorno, educándolo de forma artística, científica y técnica, todo con el afán de contribuir a su relajamiento y distracción para evitar el estrés, lo que a nivel organizacional propiciará tener trabajadores dispuestos a generar nuevas ideas, colaboradores positivos y entusiastas en las tareas asignadas en su puesto laboral. Sin embargo, si el trabajador no tiene paz interior, y no se le permite libertad creativa puede presentar estrés laboral.

D) Nivel grupal

En este aspecto Wayne Mondy y Robert M. Noe (2005) determinaron que los grupos de trabajo son la asociación de dos o más colaboradores con el objetivo de realizar un proyecto en común, establecen que existen diversos tipos dependiendo de su orientación, estos pueden ser:

Grupo formal: Este es el que está integrado por los colaboradores de la organización y en el que cada uno desempeña ciertas actividades para el alcance de un objetivo en común.

Grupo no formal: En este tipo no existe ningún tipo de estructura organizacional evidente y se va desarrollando en el proceso que se generan las necesidades de la empresa; realizarlo de esta manera a veces compromete el desempeño laboral.

Koontz y Weihrich (2008), considera que otro factor importante a considerar en la organización de grupos de trabajo son las relaciones interpersonales, generalmente pueden ser valoradas de forma positiva; sin embargo, pueden llegar a convertirse en estresores importantes siendo mal establecidas, si no se procura una buena relación con los jefes, subalternos y clientes. Mondy y Robert M. Noe (2005) también consideraron que los grupos pueden verse seriamente afectados por conductas desviadas que violen las normas organizacionales como la agresión verbal, el acoso sexual, daño y robo, el favoritismo y la murmuración,

Trabajar en equipo no es proceso sencillo y si no se tienen las actitudes apropiadas será aun más difícil para los trabajadores incorporarse y adaptarse a otras circunstancias y personalidades. Peiró (2002) indica que la organización debe promover el diálogo constructivo entre los miembros del equipo, para propiciar el entendimiento, comprensión y respeto hacia los puntos de vista de los demás. La relación entre los

miembros de un equipo, puede caracterizarse al principio por cierta ansiedad e inseguridad hasta que empiecen a aceptarse mutuamente, lo que puede ocasionar estrés. Al mismo tiempo, cuando se genera un debate dentro del grupo y se propicia la fase de afirmación de las propias ideas y puntos de vista, ésta puede volverse un desafío. La lucha por el liderazgo, y el llegar a acuerdos debe de ser guiada dentro de la organización para evitar se convierta en graves conflictos.

El proceso para la formación de equipos de trabajo según Tuckman (1988) es el siguiente:

Formación: Esta se da cuando los individuos tienen el primer acercamiento entre si, se establecen los parámetros de trabajo y determinan los valores que aplicaran dentro de la relación laboral. Esta etapa se caracteriza por la sensación de incertidumbre ante el panorama desconocido.

Conflicto: En esta etapa ya se pueden observar las primeras características del grupo de trabajo, la personalidad de los miembros y los diferentes roles que jugaran en el desempeño de las actividades que realicen en conjunto. En esta fase se pueden observar los primeros conflictos motivados por la diferencia de ideas, y la resistencia al cambio.

Organización: Las actividades comienzan a ser distribuidas, cada miembro recibe sus atribuciones según las capacidades y habilidades que posean, esto con el fin de generar productividad y poder alcanzar los objetivos trazados.

Integración: En esta etapa ya se pueden visualizar la unión entre los miembros y el trabajo en equipo con base a los intereses en común, es decir el grupo ha alcanzado la madurez y esta simentado en factores como la identificación, el establecimiento y cumplimiento de metas, la responsabilidad, la experiencia y la conciencia.

E) Nivel organizacional

Según Robbins (2000) “Una estructura organizacional define como se agrupan, dividen y coordinan formalmente las tareas del trabajo”. Para Koontz y Weihrich (2008) la estructura organizacional debe ser diseñada de forma que permita a los administradores y demás personal cumplir con las metas institucionales propuestas. Por lo que es necesario tomar en cuenta la estructura organizacional de la empresa al elegir los puestos de trabajo. Robbins (2000) indica, cuando una empresa está demasiado dividida en departamentos y compleja como las multinacionales, las labores se tornan rutinarias y provocan estrés.

Koontz y Weihrich (2008), muestran que para diseñar un puesto de trabajo es fundamental definir las tareas por cumplir, satisfaciendo las necesidades del empleado para que sientan gusto de la labor que realizan. Si el puesto limita su crecimiento, no ofrece oportunidades futuras de logros. Milkovich y Boudreau (1998) indican que para que un puesto sea atractivo para los empleados debería contar como mínimo con las

características siguientes: variedad de habilidades, información directa y clara acerca de la efectividad de su desempeño que se obtiene por medio de la retroalimentación y la evaluación del trabajo. Además, cuando los puestos no proporcionan variedad crean tensión y reducen la satisfacción en el empleado.

Robins (2002) manifiesta que una carrera es el progreso de una persona con respecto a las actividades que desarrolla a lo largo del tiempo, dentro de un puesto de trabajo, por lo que un trabajador progresará si el entorno laboral ofrece las oportunidades para lograrlo, si no existen posibilidades de desarrollarse dentro de la empresa, para ello según Chiavenato (2000) es fundamental contar con los elementos organizacionales básicos para desempeñar sus actividades tales como recursos humanos, financieros, materiales y técnicos, de lo contrario las organizaciones que tienen recursos limitados reducen la capacidad de respuesta de sus trabajadores.

Peiró (2002) considera que el rol del puesto es fundamental para el cumplimiento de las demandas y expectativas de un trabajador, Milkovich y Boudreau (1998) indican que un aspecto importante para el empleado es el número de horas requeridas porque afectan el tiempo con la familia, el desarrollo personal y el descanso. Según Dulewicz (1995) los roles se dividen de la siguiente manera:

Roles orientados a las ideas:

- El Cerebro.
- El Especialista.
- El Monitor-Evaluador.

Roles orientados a la acción:

- El Impulsor
- El Implementador
- El Finalizador

Roles orientados a las personas:

- El Cohesionador
- El Investigador de Recursos
- El Coordinador

Díaz (2012) indica que en la actualidad al mercado laboral se están vinculando personas, pertenecientes a la llamada “Generación Y o Generación del Milenio”, que tienen valores, expectativas, motivaciones y creencias diferentes a sus generaciones precedentes. Esto sucede, porque cada generación tiene particularidades propias y el reto para las empresas es lograr una buena convivencia entre ellas, pues tienen diferentes creencias, necesidades y motivaciones personales que se reflejan en su comportamiento laboral.

Bellora (2001) señala que, las personas se pueden agrupar en cuatro tipos: Los tradicionalistas, que fueron los primeros trabajadores de las empresas modernas, esperaban de sus trabajos supervivencia e ingresos, y tenían bajísimos niveles de rotación, pues hacían prácticamente toda su carrera laboral en la misma empresa. Después de ellos vinieron los ‘Baby boomers’, nombre derivado de la explosión demográfica después de la segunda guerra mundial. Esperaban seguridad y estabilidad de sus trabajos, y todavía estaban acostumbrados a obedecer.

Díaz (2012) señala que la 'Generación X', es la que vivió en una época de constante incertidumbre, en la que explotó el capitalismo, tras el final de la guerra fría y la apertura económica. La acumulación de riqueza y la superación personal son los grandes ejes de su relación con el trabajo. En cambio, la 'Generación Y' vio como sus padres eran despedidos de sus empresas y vivían la incertidumbre de la crisis económica de finales de los 90's. Por eso, quieren disfrutar casi con inmediatez, no creen en el autoritarismo ni en el trabajo para toda la vida, tienen una autoconfianza muy alta, buscan desafíos que los mantenga ocupados y rete su imaginación y creatividad y esperan que exista balance entre su vida personal y laboral.

Bellora (2001) analiza que por ejemplo, contar con personas innovadoras, creativas y arriesgadas puede requerir de personas con altas capacidades críticas que aporten cabeza fría a las decisiones. Esta diferencia generacional en la empresa se presenta como un desafío para las áreas encargadas de gestionar a las personas, quienes deben lograr que las diferentes generaciones al interior de las compañías, se complementen y generen sinergias que repercutan en el rendimiento del negocio. Por eso, más que nunca se requiere conocer de manera individual las capacidades del equipo de trabajo, buscando complementación entre cada uno de sus miembros.

Entre los aspectos sobre género y equidad en el ámbito laboral, la OEA ha incorporado el trabajo decente, concepto acuñado por la OIT, desde 1999, en la búsqueda de lograr más y mejores empleos, con el convencimiento de que para ello es preciso eliminar todo tipo de discriminación, en particular, las relativas al género.

Pautassi (2007), considera que la igualdad o equidad de género es dar las mismas condiciones, trato y oportunidades a mujeres y hombres. La equidad es dar las mismas condiciones, trato y oportunidades a mujeres y hombres, pero ajustados a las especiales características o situaciones (sexo, género, clase, etnia, edad y religión) de los diferentes grupos, de tal manera que se pueda garantizar el acceso.

Rodríguez (2009), al respecto indica que la equidad de género es la capacidad de ser equitativo, justo y correcto en el trato de mujeres y hombres según sus necesidades respectivas, se refiere a la justicia necesaria para ofrecer el acceso y el control de recursos a mujeres y hombres por parte del gobierno, de las instituciones educativas y de la sociedad en su conjunto.

La Fundación para riesgos laborales (2001) explica sobre la visión predominante de los accidentes de trabajo y la infradeclaración de las enfermedades profesionales esconde la relación entre condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, pero afecta mucho más a las mujeres. Así mismo, que las mujeres tienen diferencias físicas a los hombres y por ello los descansos periódicos son necesarios cuando están embarazadas, con dolores menstruales o están sus horas de lactancia.

La OIT que el aumento de la brecha salarial entre 2008 y 2010 entre hombres y mujeres es fruto del mayor aumento del salario medio masculino frente al menor aumento del salario femenino, algo completamente desalentador para el género femenino.

Robins (2000) explica que las mujeres se han ido incorporando al trabajo asalariado de forma creciente, produciéndose en los últimos años un incremento importante de sus tasas de actividad remunerada, sin embargo continúan realizando labores domésticas por lo cual no tienen hobbies o actividades culturales y recreativas como los hombres.

Considero que es positivo que las mujeres se vayan incorporando al ámbito laboral, también es necesario por el alto costo de la vida que algunas veces exige la mujer trabaje igual que el hombre, así también cuando no hay padre de familia la mujer tiene que mantener el hogar y darles todo a sus hijos.

1.2.3 Características físicas del estrés

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben mayores a las capacidades reconocidas por el ser humano, este puede sentirse ansioso o tenso. Según Chiavenato (2000), el estrés es propio de la ciudad industrializada y afecta al trabajador por la presión del entorno laboral.

Los síntomas del estrés se presentan cuando la presión del entorno o bien del interior del ser humano se altera, como reacción física y psicológica. Estos síntomas son normales y se sienten en todas las edades, Según Peiró (2002) es el producto del organismo para cuidarse de las presiones o situaciones de riesgo que detecta. Se reconoce también como una respuesta física a condiciones externas, que perturba el equilibrio emocional de la persona. Fisiológicamente se presenta como un deseo compulsivo de cambiar su ambiente o bien enfrentar violentamente su realidad.

El estrés es la reacción de todos los órganos y funciones del cuerpo, tomando en cuenta también el cerebro, los nervios, la digestión, la función muscular, el nivel hormonal y flujo sanguíneo. Es un estímulo que agrede emocional o físicamente, en caso de peligro. Comúnmente provoca tensión y ansiedad entre otras reacciones fisiológicas, Peiró (2002).

Fisiopatología del estrés

- **Reacción de Alarma**

Según Stora (2003) el organismo, perturbado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, fundamentalmente en la hipófisis y el hipotálamo que se sitúan en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales que están localizadas sobre los riñones, en la parte posterior de la cavidad abdominal. Al detectar el cerebro, el riesgo o la amenaza, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Por ejemplo, en la sangre existe la hormona Adrenal Cortico Tropic (ACTH), que envía mensajes a la glándula suprarrenal, quien entonces actúa para defenderse produciendo la cortisona.

Manejo del estrés laboral

La administración efectiva del estrés laboral, debe ser una motivación que se dirija a tratar las consecuencias que el estrés provoca, para evitar sufrir sus causas

ambientales y organizacionales. El tratamiento contra el estrés debe ser preventivo, modificando el ambiente laboral y los procesos que lo generan. Es poco funcional pretender curar una enfermedad causada por estrés laboral únicamente con tratamientos paliativos debido a que los trastornos abarcan también otras áreas.

Por lo tanto, el reto de las empresas actuales es, según Peiró (2012), buscar la atención y prevención del estrés laboral, tomando en cuenta que las medidas para contrarrestarlo son organizacionales y particulares. Los especialistas en salud laboral deberán vigilar a sus colaboradores afectados periódicamente, de igual forma a toda la organización para controlar y manejar el estrés de manera efectiva. Para lograrlo buscan programas de ayuda para el trabajador para que su salud sea más integral.

Es importante que los gerentes y contratistas no busquen resolver la situación del estrés únicamente de forma individual, esto implica también la necesidad de realizar cambios dentro del área trabajo. Aunque muchas veces se cree la indecisión de escoger entre los ingresos económicos de la organización o el bienestar de los trabajadores, la OMS por medio de estudios determinó que aquellas organizaciones que ayudan a sus colaboradores a combatir el estrés laboral y promueven un ambiente de trabajo sano en pro de las aptitudes y aspiraciones personales, logran obtener mayores ventajas competitivas en su entorno. Dolan (2012), logró demostrar que cada euro invertido para la prevención del estrés, genera un retorno de al menos 10 euros a la organización, al comparar los resultados laborales antes y después de tomar las medidas de prevención.

- **Atención Individual del Problema**

Dolan (2012), indica que es esencial que existan dentro de las organizaciones programas de atención individual al trabajador, que promuevan la difusión de información sobre el estrés, lo que lo genera y la manera de controlarlo. La educación para la salud mental y física de los trabajadores promueve el desarrollo de habilidades personales para reducir el problema. Un método efectivo es la colocación de carteles informativos, también la distribución de panfletos, conferencias, videos, entre otros. El objetivo principal consiste en identificar las circunstancias que causan el estrés y hacerlas del conocimiento del trabajador, para encontrar posibles soluciones y lograr el manejo inteligente del problema o contrarrestarlo.

Con este criterio coincide Miralles (2005) quien argumenta que la mayoría de veces el control del efecto perjudicial del estrés se centra en cambios sustanciales de los hábitos del trabajador como mejorar su alimentación, realizar ejercicios físicos moderados, dormir adecuadamente, relajación a través de la meditación, no llevar una vida sedentaria, horas de sueño adecuadas, realizar actividades recreativas y evitar las adicciones. Igualmente, son recomendables técnicas que minimizan las reacciones mentales y físicas a causa del estrés dentro del ámbito laboral como realizar ejercicios respiratorios, de meditación, de relajación, yoga, ejercicios para mejorar la autoestima, entre otros.

Complementariamente, es importante enseñar el uso de estrategias para administrar el tiempo de labores, mejorar la capacidad de planeación de tareas y de solución efectiva de conflictos; practicar habilidades para la toma de decisiones, aprender a comunicarse de manera asertiva y fundamentalmente, desarrollar excelente relación humana y ambiente positivo de trabajo, según Miralles (2005)

Medidas organizacionales

Según Dolan, citado por Miralles (2005), respecto al manejo organizacional de las situaciones causantes de estrés, es determinante minimizar en lo posible los sucesos generadores de escenarios de tensión dentro de la empresa. Es importante que las acciones se enfoquen hacia los estilos de comunicación, métodos gerenciales, cultura corporativa, estructura de la organización, procesos de formulación de decisiones, funciones de trabajo, ambiente físico, métodos de selección de personal y capacitación periódica del personal. Indica el mismo autor que un factor a considerar son las mejoras ergonómicas, físicas, de seguridad y de higiene del ambiente laboral, porque tienen especial importancia para los trabajadores. Todas las estrategias y medidas a tomar dentro de la organización tienen que estar orientadas a la búsqueda de la reestructuración de las tareas y procesos, que permitan desarrollar aptitudes y capacidades del trabajador.

Algunas otras medidas que el autor propone son las siguientes: optimizar la responsabilidad y métodos de comunicación a través de programas de asistencia para

los trabajadores para enfrentar problemas personales, soporte, horarios de trabajo flexibles, capacitaciones de liderazgo, trabajo en equipo, grupos de asesoría, participación activa, desarrollo profesional, solidaridad laboral, programas sobre vida saludable, gimnasios en el lugar de trabajo, clases de manejo financiero, fomento de su creatividad, campañas para hacer conciencia sobre el estrés y procesos de mejoras del ambiente laboral.

Según Melgosa (2001), la transformación se debe propiciar por medio de una estrategia de incorporación escalonada de los trabajadores a la organización a través de variadas estrategias como desarrollo empresarial, ajuste de los estilos de liderazgo, redistribución del mando y la autoridad, participación activa y responsable en los procesos de toma de decisiones, favoreciendo la conciliación y comunicación interna, renovando el ambiente de trabajo, motivando un ambiente laboral óptimo para la organización y al desarrollo sustentable e integral que beneficie la actividad productiva de los trabajadores.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el transcurso de la vida, el ser humano atraviesa diferentes sucesos, cada uno con características particulares. Ante éstos, se manifiestan diversas respuestas dependiendo de las habilidades y condiciones del individuo; el estrés es uno de esos sucesos a los que se tiene que enfrentar en determinado momento. A lo largo de los años, el estudio del estrés ha tenido mayor auge debido a la industrialización, globalización, tecnología, el desempleo y el estilo de vida; el inadecuado manejo o administración del estrés es un malestar que afecta a la mayoría de población en el mundo, lo que conlleva problemas en la vida laboral y personal, afectando el desarrollo integral del ser humano y por ende, de la sociedad.

Según la “Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud” (OMS y la OPS, 2005) en un estudio de análisis de las condiciones de la salud de los trabajadores indican que es de suma importancia que las organizaciones reduzcan las condiciones estresantes, promuevan el enriquecimiento espiritual, la satisfacción en el área de trabajo y así como la calidad de vida integral; ya que el estrés es una de las causas principales del abandono laboral, por las repercusiones que tiene en la salud del trabajador.

Hoy en día, se puede notar que las organizaciones han sido afectadas por diversos factores como la crisis global, la inseguridad, un contexto laboral inconveniente, relaciones conflictivas, falta de comunicación, situaciones que propician el estrés y afectan su recurso humano dejando grandes secuelas, tales como indica la

Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre el síndrome del edificio enfermo, y diferencia entre dos tipos distintos de edificio enfermo: “El que presentan los edificios temporalmente enfermos, en el que se incluyen edificios nuevos o de reciente remodelación en los que los síntomas disminuyen y desaparecen con el tiempo, aproximadamente medio año, y el que presentan los edificios permanentemente enfermos cuando los síntomas persisten, a menudo durante años, a pesar de haberse tomado medidas para solucionar los problemas.”

Según el AIS, American Institute of Stress, por sus siglas en inglés (2004), el estrés y los inconvenientes que éste genera están costando a las organizaciones estadounidenses alrededor de treinta millones de dólares al año. La AIS informa que el 78% de los ciudadanos estadounidenses refieren sus empleos como estresantes, y como resultado un 75% y 90% de las visitas al médico se deben por padecimientos relacionados con enfermedades provenientes del estrés, llegando a tener el estrés en la categoría de salud, el primer lugar en la lista de riesgos.

De no conocerse los estresores y niveles del estrés, es probable que las organizaciones enfrenten consecuencias negativas para todos, tales como el incremento del ausentismo laboral, enfermedades, resistencia pasiva y climas inadecuados de trabajo que impacten negativamente la productividad, promuevan el abandono de labores o el sabotaje, por lo que la presente investigación buscó dar respuesta a la interrogante siguiente:

¿Cuál es el nivel de estrés y los principales estresores de los colaboradores del área gerencial, media y administrativa de una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés y los principales estresores de los colaboradores del área gerencial, media y administrativa de una empresa de fabricación y distribución de productos de consumo masivo.

2.1.2 Objetivos específicos

1. Medir el nivel de estrés laboral del personal gerencial, medio y administrativo de una empresa de elaboración y distribución de productos masivos.
2. Identificar la percepción del personal gerencial, medio y administrativo respecto a los efectos físicos y emocionales más frecuentes del estrés laboral, determinando a partir de éstos, el nivel de patología del estrés que prevalece en la organización.
3. Identificar y describir, comparativamente, los estresores existentes en el personal gerencial, medio y administrativo, destacando los problemas evidentes y potenciales para cada nivel organizacional.

4. Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.
5. Proponer acciones de mejora a la administración del estrés laboral, con base en los resultados obtenidos.

2.2 Variables de estudio

2.2.1 Estrés

Definición conceptual

Según la definición de Fernández y Mielgo (2001). El estrés es la “valoración que el sujeto hace de los acontecimientos o situaciones estresantes, considerados como amenazantes, agresivos y perturbadores”. Según Mc Grath (2000). “El estrés es un desequilibrio significativo percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas”.

Los efectos del estrés son definidos por Villalobos (2000) como el resultado del mal manejo de las situaciones de estresantes, lo que se refleja organizacionalmente en ausentismo, disminución del rendimiento, rotación del personal. Por otra parte, la patología del estrés, según Cherniss (2005) permite clasificar estos efectos en 4 niveles, lo que ayuda a determinar y categorizar y los efectos.

Definición Operacional

Estrés laboral es la percepción de cada individuo ante determinados sucesos que representan exigencias, en comparación con sus capacidades y que pueden motivar cierto grado de estrés. En esta investigación se entendió como estrés laboral el resultado del test de niveles de estrés, elaborado por la OMS en conjunto con la OIT, clasificándolo de acuerdo a una escala, en donde se agruparon en cuatro niveles, según la opinión del colaborador, estos pueden ser: muy alto, alto, medio y bajo. Asimismo, se definió operacionalmente en este estudio como los efectos (físicos y emocionales) que el colaborador percibe como consecuencia del estrés laboral y la clasificación que de ello permite hacer la teoría caracterizando la patología del estrés que está experimentando la organización; todo ello, atendió a los siguientes indicadores y sub-indicadores:

Indicadores

Nivel de estrés:

1. Muy Alto 129-157
2. Alto 120-128
3. Medio 103-119
4. Bajo 26-10

2.2.1.1 Efectos

En este estudio se dividieron en dos categorías los efectos causados por estrés: físicos y psicosociales, los cuales se determinaron por medio del test de estresores, en base a las preguntas 62 a la 73.

Físicos

Dolor de cabeza

Problemas digestivos

Dolor de espalda

Dolor de cuello

Dolores musculares

Agotamiento visual

Insomnio

Psicosociales

Falta de concentración

Relaciones laborales inadecuada

Ansiedad por desempeño del puesto

Sensación de insatisfacción

2.2.1.2 Niveles de patologia

Para esta investigación tales niveles se obtuvieron de cotejar los efectos físicos y psicosociales obtenidos con el test de estresores, en los cuatro niveles que se detalla a continuación:

Nivel 1:

Falta de entusiasmo

Dolor de cuello

Dolor de espalda

Dolores musculares

Nivel 2:

Malas relaciones laborales

Falta de concentración

Ansiedad

Nivel 3:

Trastornos del sueño

Nivel 4:

Drogadiccion

Alcoholismo

Enfermedades cardiovasculares

Cancer

Es importante mencionar que para esta investigación no se determinaron los efectos relacionados con el nivel 4, ya que el test utilizado no cuenta con los alcances necesarios para proporcionar resultados certeros sobre estos aspectos, y sobre si fueron adquiridos en la empresa o si son secuelas de un trabajo anterior,

2.2.2 Estresores

Definición conceptual

Según Aguayo y Larna (1998), los estresores son el enfoque que se centra en los estímulos originados por las situaciones que provocan estrés (estresantes). Además indican, son respuestas fisiológicas a situaciones del entorno social que se manifiestan en el entorno laboral y que provocan ansiedad, dando como resultado que el trabajador se sienta incómodo y tenso.

Definición Operacional

En esta investigación los estresores laborales son aquellos aspectos o sucesos que se originan dentro de la organización y que tienen la facultad de causar estrés en los colaboradores, identificados y clasificados según el test de estresores. Con el fin de optimizar la investigación se dividieron en cinco tipos: ambiente físico, ambiente espiritual, nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional. Adicionalmente, se describieron en dos categorías, la primera: comodidad o tendencia positiva, y la segunda: incomodidad y tendencia negativa. Se entienden como estresores todos los

catalogados en la segunda categoría y que los colaboradores seleccionaron con mayor frecuencia.

Indicadores

1. Ambiente Físico

- Ruido
- Iluminación
- Temperatura
- Higiene
- Espacio
- Mobiliario y equipo

2. Nivel individual

- Capacidades de los colaboradores: destrezas, entrenamiento y habilidades.
- Necesidades de los colaboradores: seguro social, autorrealización y estimación.

3. Ambiente Espiritual

- Capacidad de los trabajadores para generar nuevas actividades, siendo más participativos, positivos y entusiastas en las tareas asignadas en su puesto laboral.
- Habilidad del trabajador para adecuarse a las necesidades de su entorno, por medio del arte, ciencia y técnica.

- Presencia o ausencia de hobbies o actividades que contribuyan a su equilibrio de vida, tales como meditación, oración, entre otros.

4. Nivel grupal

- Relaciones interpersonales, calidad de las relaciones.
- Presiones de grupo, acoso o malas relaciones entre grupos.

5. Nivel Organizacional

- Diseño del puesto, estructura y desarrollo de la carrera.
- Recursos organizacionales: materiales y físicos.
- Responsabilidad en el trabajo: toma de decisiones, servicio al cliente, jornada laboral.

2.3 Alcances y límites

Esta investigación diagnosticó, clasificó y analizó, comparativamente, el nivel de estrés y los estresores que afectan al personal gerencial, mandos medios y administrativos de una empresa guatemalteca fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo. Como resultado del diagnóstico, aportó una propuesta de plan operativo anual para la organización.

El trabajo de investigación se sustentó en torno a un censo, ya que se contó con la participación de la totalidad de los trabajadores considerados como sujetos dentro de la empresa. Los resultados de la presente investigación pueden ser comparados con grupos que tengan características similares.

Entre las limitaciones encontradas se puede mencionar la falta de tiempo del personal a evaluar y del asignado para proporcionar la información de la organización, por lo que se aplicó el estudio correspondiente en horarios ajustados a sus agendas laborales y se solicitó la información de la organización con tiempo prudente, considerando el proceso que requería el acceso a ella. Asimismo, el presente estudio tuvo autorización para llevarse a cabo bajo la condición de confidencialidad en cuanto al nombre, la orientación industrial de la organización y cualquier aspecto relacionado con los rangos salariales de los colaboradores.

Otra limitación que se encontró, fue que la organización no contaba con ningún estudio previo sobre estrés laboral y por consiguiente no existía ningún tipo de antecedente que pudiera brindar parámetros sobre la situación de niveles de estrés y estresores que afectaron a los colaboradores en el pasado; a pesar de ello se pudo percibir resistencia de parte de algunos colaboradores del departamento de Recursos Humanos, para la realización de la investigación.

2.4 Aporte

Se contribuyó con la empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo, con una investigación sobre estrés laboral y estresores. Se proporcionó información que servirá como guía, para empresas con una organización similar, que cuenten con nivel gerencial, medio y administrativo; y que tengan interés en determinar los niveles de estrés y estresores. Además, se brindó información para estudiantes interesados en realizar proyectos sobre niveles de estrés y la identificación de los estresores. La presente investigación también es un aporte académico para la Universidad Rafael Landívar y para la sociedad en general, el resultado de la investigación se entregará a la empresa en estudio para que busquen las estrategias que mejoren las manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés.

III. MÉTODO

3.1 Caracterización

Se utilizó la investigación descriptiva y cuantitativa de ámbito local, porque con ésta, según Mc Grath (2000), es posible establecer con exactitud la conducta de una variable, o inclusive relacionar dos o más dentro de un sector específico. Además, este tipo de investigación tiene la particularidad de ser precisa y puntual. Se obtienen los datos en base a una teoría, se muestra y resume la información recabada.

Esta investigación se llevó a cabo con el fin de conocer los factores determinantes que generan el estrés y los niveles que padecen los empleados de una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo. Luego se podrán integrar los resultados de la investigación para tomar las medidas pertinentes, con el objetivo de garantizar la ejecución de las actividades de la organización y maximizar los resultados.

3.2 Sujetos

La población determinada para el estudio, estuvo integrada por colaboradores de los niveles gerencial, medio y administrativo, de una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo. Se realizó un censo de los colaboradores de cada nivel para obtener los resultados del estudio sobre estrés laboral. El dato total proporcionado por el departamento de recursos humanos de la empresa objeto de estudio fue de 62

colaboradores, correspondiente a los tres niveles organizacionales a evaluar: el nivel gerencial con 14 colaboradores (21%), nivel medio con 13 colaboradores (21%) y nivel administrativo con 35 colaboradores (58%).

Es importante comentar que todos los trabajadores encuestados laboran en el mismo edificio, por lo que están sometidos a las mismas condiciones físicas, sociales, emocionales y culturales propias de la organización.

- **Sujeto 1**

Gerenciales

Según la Atlantic International University, (AIU, 2009) un puesto gerencial es el que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una organización, así como coordinar funciones y recursos. También se encarga de representar a la compañía frente a terceros y de controlar las metas y objetivos de la organización. El cargo de gerente es delegado por los directivos de una empresa y los mandos medios, administrativos y demás trabajadores están bajo su mando y responsabilidad. Según la AIU (2009) se reconocen tres tipos de gerencia:

- **Patrimonial:** Donde los puestos de mayor jerarquía se encuentran a cargo de los dueños.
- **Política:** La asignación de los puestos se da en base a afiliaciones o políticas.
- **Por objetivos:** Cuando los puestos están dirigidos hacia una meta en común.

Justificación

Se considera un sujeto de estudio importante debido a que es la unidad de la organización encargada de la integración de los diferentes grupos de trabajo, con el fin de alcanzar los objetivos que posea la empresa, ejecutando para ello la toma de decisiones, la definición e implementación de objetivos, la fijación de estrategias y la coordinación de actividades.

- **Sujeto 2**

Medios

Son los encargados de la efectividad de las políticas empresariales, funcionan como interlocutores entre la alta gerencia, los administrativos y los operativos. Según McGrath (2007), en su artículo "The Unsung Heroes of Corporate Growth" el rol de los mandos medios es alcanzar objetivos e incrementar la eficiencia operativa de la organización, así como minimizar costos e implementar procesos de innovación.

Justificación

Son un sujeto de estudio, ya que estos generan información que apoya la gestión estratégica de la organización. Según investigaciones de McGrath (2007) en los procesos que realizan las organizaciones exitosas, se encuentran mandos medios eficientes inmersos en ellos, también indica que las estrategias de los puestos gerenciales serian poco productivas; sin mandos medios para ejecutarlas.

- **Sujeto 3**

Administrativos

Según Broderick (2010), autora de “Características y Atributos de Los Administrativos”, estos son los que proporcionan soporte a los colaboradores de niveles jerárquicos más altos, ayudan en la investigación, programación de agenda, búsqueda de información, correspondencia, organizan conferencias, también ayudan en la capacitación del personal nuevo dentro de su área, entre otras actividades de oficina.. Así mismo, revela que los colaboradores administrativos en su mayoría poseen grado académico secundario, habilidades básicas de oficina y conocimiento de herramientas informáticas como Excel.

Justificación

Los mandos administrativos son importantes para el estudio, tomando en cuenta que son el primer acercamiento físico que tienen los clientes y proveedores con la organización, siendo esenciales en la observación, gestión y dirección de las actividades operativas, cerciorándose de que la organización logre niveles apropiados de calidad y realice a tiempo y en forma los procesos. Así mismo, los mandos medios son colaboradores esenciales en el presente estudio.

3.3 Población

Se contó con el apoyo del departamento de Recursos Humanos que brindó la cantidad total de colaboradores que posee la empresa distribuidora de productos masivos en el nivel gerencial, medio y administrativo. El dato proporcionado fue de 62 colaboradores, correspondiente a los tres niveles organizacionales a evaluar, como se puede observar en la tabla siguiente:

Tabla 1. Niveles organizacionales a evaluar

Nivel	Cantidad de colaboradores	Porcentaje que representa
Gerencial	14	21%
Medio	13	21%
Administrativo	35	58%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia (2015)

El 58% del capital humano de la organización, estaba representado por el nivel administrativo, un 21% por los mandos gerenciales y el restante 21% pertenece al nivel medio.

A continuación se presenta la información que permitió caracterizar a la muestra por género, edad y tiempo de servicio.

Tabla 2. Muestra por género

Género	Cantidad de colaboradores	Porcentaje que Representa
Masculino	42	68%
Femenino	20	32%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia (2015)

La población se integró por colaboradores, de género masculino y femenino, los cuales contaban con características similares. Siendo en su mayoría masculino con un 69%, y representado el 31% el género femenino.

Tabla 3. Muestra por Nivel/Género

Nivel / Género	Cantidad de colaboradores	%
Gerencial		23
Masculino	11	18%
Femenino	3	5%
Medio		21
Masculino	8	13%
Femenino	5	8%
Administrativo		56
Masculino	23	37%
Femenino	12	19%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia (2015)

Del total de colaboradores, se determinó que un 56% pertenecía al nivel administrativo integrado en su mayoría por hombres, 23% representaba el nivel gerencial, el restante 21% pertenecía a los mandos medios. Es interesante resaltar que los colaboradores

hombres predominan en las tres áreas (68%), el género femenino representa el 32% de la empresa.

Tabla 4. Rango de edad

Rango de edad	Cantidad de colaboradores	Porcentaje que representa
21 a 30	45	73%
31 a 40	14	22%
41 a 50	3	5%
51 a 60	0	0
Más de 61	0	0
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia (2015)

Se determinó que la mayoría de colaboradores de la empresa se encontraban en un rango de edad entre 21 a 30 años, representando el 73% de la población, el 22% corresponde al rango entre 31 a 40, y el 5% restante de la organización se encuentra entre 41 a 50 años de edad.

Tabla 5. Tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Cantidad de colaboradores	Porcentaje que Representa
Menos de un año	12	20%
Más de un año – menos de cinco años	33	53%
Más de cinco años – menos de diez años	10	16%
Más de diez años	7	11%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia (2015)

Se estableció que la mayoría de colaboradores han pertenecido a la organización por más de un año - menos de cinco años, siendo estos el 53% de la población estudiada, un 20% ha laborado por menos de un año, el 11% tiene más de diez años, y el restante 16% representan a los que han colaborado por más de cinco años – menos de diez.

3.4 Instrumentos

Para los sujetos se aplicó el método cuantitativo-descriptivo, como valoración que se hace de los acontecimientos o situaciones estresantes porque proporciona la posibilidad de caracterizar los rasgos particulares del fenómeno, que se consideran

propicio para el estudio porque se pudo tener interacción con los resultados para poder indagar sobre las actitudes, reacciones y opiniones de los colaboradores, frente a temas relacionados con el estrés.

Buscando establecer tanto el nivel de estrés como los estresores que afectan a los colaboradores de los niveles gerenciales, mandos medios y personal administrativo de una empresa guatemalteca fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo, se utilizaron dos instrumentos estandarizados: Test de escala de estresores y el Test de niveles de estrés OMS-OIT, los cuales fueron aplicados a los tres sujetos determinados como objeto de estudio.

3.4.1 Test de escala de estresores

Este test fue elaborado por la Licenciada en Recursos Humanos Ana Luisa Dominguez Putzeys (2003), persona con vasta experiencia en el área. El instrumento fue adaptado, por el autor de esta investigación, en base a las necesidades de la organización; posteriormente fue avalado por el criterio de expertos y sometido a una prueba piloto, con el fin garantizar la efectividad del instrumento y el cumplimiento de las necesidades de la investigación. El instrumento cuenta con 73 preguntas para las cuales se utilizó la escala de Likert, también conocida como método de evaluación sumario.

Este según Bernal (2000) es uno de los más efectivos para medir intensidades o grados de emociones o actitudes respecto a una determinada variable, siendo de las más

utilizadas. Para determinar los estresores. Por lo que se utilizó las respuestas recurrentes y las preguntas se categorizaron atendiendo a la respuesta que brindaron los sujetos, en dos grupos:

- A) Las de tendencia positiva o comodidad: implica fortalezas para la organización o semáforos verdes, es decir, áreas que al momento de la aplicación del instrumento, estaban siendo atendidas, con efectividad, por la organización.
- B) Las de tendencia negativa o incomodidad: implican oportunidades de mejora, ya sea por problemas potenciales (zonas neutrales o semáforos amarillos, que fácilmente pueden tornarse verdes o rojos) o por problemas evidentes, es decir, semáforos rojos o áreas que al momento de la aplicación del instrumento estaban siendo atendidas de manera inefectiva o no atendidas por la organización.

La aplicación se realizó por medio de una entrevista, para establecer los estresores en el nivel gerencial, medio y administrativa en base a las cinco categorías del instrumento: Ambiente físico, nivel espiritual, nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional.

3.4.2 Test de nivelés de estrés OMS-OIT

Es un instrumento elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sustentado por Ivancevich y Mattenson (2003) Este se considera de fácil aplicación y podría ser autoadministrable, con la posibilidad de aplicarse de forma individual o grupal. El tiempo que requiere es

aproximadamente de 15 minutos, y consta de 25 ítems, con 7 alternativas de respuesta, ponderadas de la forma siguiente:

- 1 = La condición nunca es fuente de estrés.
- 2 = La condición raras veces es fuente de estrés.
- 3 = La condición ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = La condición algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = La condición frecuentemente es fuente de estrés.
- 6 = La condición generalmente es fuente de estrés.
- 7 = La condición siempre es fuente de estrés.

Para esta investigación y para determinar el nivel de estrés en los mandos gerenciales, medios y administrativos, se determinaron las siguientes clasificaciones:

Tabla 6. Niveles de escala de estrés laboral

Niveles de la escala de estrés laboral	Puntaje bruto de la prueba
Muy alto	129 a 157
Alto	120 a 128
Medio	102 a 119
Bajo	26 a 101

Fuente: Elaboración propia (2015) con base en la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004)

Este instrumento se considera confiable, tomando en cuenta los resultados obtenidos por los expertos en validación Medina, Preciado y Pando (2007) quienes mencionan que el instrumento fue sometido al método Alpha de Cronbach, obteniendo 0.9218, lo que representa una confiabilidad alta.

De igual forma, Díaz y Fledman (2008) realizaron la validación del instrumento sometiéndolo a la teoría del Desbalance – Esfuerzo/Recompensa, teoría que según Suarez, A. (2013) refuerza la importancia del aspecto emocional, tomando en cuenta factores esenciales como: el estatus en la organización, recompensa de la estima y la gratificación monetaria. En el caso de la presente investigación se utilizó el test estandarizado de la OMS-OIT.

3.5 Procedimiento

- Se realizó un análisis preliminar sobre temas de relevancia, a nivel mundial, latinoamericano y nacional, para elegir el tema de investigación
- Se estableció que existía bibliografía suficiente para sustentar el proyecto.
- Se hizo la propuesta de investigación al dueño de la empresa, quien autorizó el estudio.
- Se presentó el proyecto a las encargadas del departamento de Recursos Humanos a nivel nacional y regional, quienes fueron el contacto directo con la organización y las encargadas de proporcionar la información que se requería en el proceso.
- Se elaboró el marco referencial para los elementos de estudio.

- Se estableció el problema y la necesidad de investigación.
- Se determinó el objetivo general y los específicos, de igual forma se establecieron las definiciones conceptuales y operacionales de las diferentes variables.
- Se eligieron los instrumentos, Test de estrés laboral OMS-OIT y Escala de Estresores para las respectivas mediciones.
- Fue solicitada la aprobación a la licenciada Ana Luisa Domínguez Putzeys para el uso y adaptación del instrumento escala de estresores, a la cual se agregó la categoría de espiritualidad.
- Se contactó a las oficinas centrales de la OMS en Washington, para la autorización del uso de su instrumento de medición del nivel de estrés.
- Se validó el test de estresores por medio de criterio de expertos en las áreas de: productos de consumo masivo, estadística, metodología y psicología.
- Se corrigieron los instrumentos, en base a las observaciones de los expertos.
- Se realizó un estudio piloto, al diez por ciento de la población de una empresa distribuidora de productos de consumo masivo, con características similares a las de la investigación, con el fin de evaluar el desempeño del instrumento, su aplicación y los resultados obtenidos, para determinar si cumplía con los objetivos planteados.
- Se analizaron los resultados obtenidos en el estudio piloto, y se determinó que ambos instrumentos: test estandarizado de la OMS-OIT para medir los niveles de estrés y el test de estresores, cumplían con los requerimientos del estudio.
- Se procedió a pasar un cuestionario a los tres sujetos: área Gerencial, Media y Administrativa, con el apoyo del departamento de RRHH; se programó una

reunión en un salón de la empresa, donde fueron convocados en grupos de 10 personas.

- Se procedió a la tabulación de los datos obtenidos con ambos test, y se realizó el análisis de los mismos.
- Se realizó un análisis comparativo entre niveles organizacionales de los estresores, categorizándolos por problemas evidentes y potenciales.
- Se presentaron e interpretaron los resultados obtenidos de manera que se respondiera a todos los objetivos específicos del estudio.
- Se solicitó apoyo de la Universidad del Valle de Guatemala, mediante el programa SPSS, "Statistical Product and Service Solutions" (Pardo, A., & Ruiz, M.A., 2002, p. 3), para el análisis de resultados por género, edad y tiempo de servicio.
- Se realizaron reuniones con el ecoordinador del departamento de estadística, de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Rafael Landívar, Boris Moncada, para el cruce de variables con las características género, edad y tiempo de servicio.
- Se decidió presentar y analizar los resultados de género, edad y tiempo de servicio para la muestra total, sin clasificarla por niveles organizacionales, para facilitar la comprensión de los resultados de investigación.
- Se determinó que no existían sujetos categorizados con nivel de estrés alto.
- Se realizó la discusión de los resultados de investigación.
- Se establecieron las conclusiones, recomendaciones y la propuesta más conveniente para administrar con efectividad el estrés laboral.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento Escala de Estresores y el instrumento de la OMS-OIT Niveles de Estrés Laboral, los cuales fueron aplicados a 62 colaboradores de los departamentos Gerenciales, Medios y Administrativos de una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo empresa de con operaciones en Guatemala y a nivel internacional. La presentación de resultados se realizó en base a cuatro divisiones, las cuales se detallan a continuación.

4.1 Resultado del nivel de estrés laboral: Se incluyeron cuatro tablas, una por cada nivel de estrés establecido para esta investigación: Muy alto, alto, medio, bajo. En cada tabla se describe el número del sujeto, el área a la que pertenece y la puntuación total obtenida mediante el test de Niveles de Estrés Laboral de la OMS-OIT, lo que cataloga al individuo en ese nivel de estrés. Se incluyó un análisis integrado al final de cada tabla, para complementar los resultados.

4.2 Resultado de efectos o reacciones físicas y emocionales del estrés desde la percepción de los sujetos: Se realizó una tabla por cada una de las preguntas que conforma este apartado, detallando el estresor, indicador, opciones de respuesta, áreas de la empresa, la cantidad de personas que respondieron y el porcentaje correspondiente, analizando los resultados obtenidos.

4.3 Resultado comparativo de estresores por problemas evidentes y potenciales, en los niveles organizacionales (áreas) Se elaboró una tabla por cada una de las 61 preguntas, con la cual se determinaron los porcentajes obtenidos en los

niveles: Gerencial, Medio y Administrativo, para luego realizar un análisis comparativo de los resultados obtenidos en cada una de ellas.

4.4 Resultado comparativo por género, edad y tiempo de labor: Se tomaron en cuenta los estresores evidentes y potenciales en los cinco indicadores: Ambiente físico, nivel individual, nivel espiritual, nivel grupal y nivel organizacional y se realizó el cruce de variables por género, edad y tiempo de laborar en la organización, para la población (total) para luego realizar un análisis integrado de cada indicador.

4.1 Resultado de niveles de estrés

Objetivo al que responde: Medir el nivel de estrés laboral del personal gerencial, medio y administrativo de una empresa una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo, con el fin de clasificarlos.

Se pudo establecer que de la totalidad de colaboradores, solamente un 3% posee nivel de estrés *muy alto*, mientras ninguno de los colaboradores fue encontrado con nivel de estrés *alto*. El nivel *medio* de estrés está conformado por un 5% del capital humano, mientras que el restante 92% pertenece a la categoría de nivel *bajo* de estrés laboral, siendo la mayoría de los colaboradores.

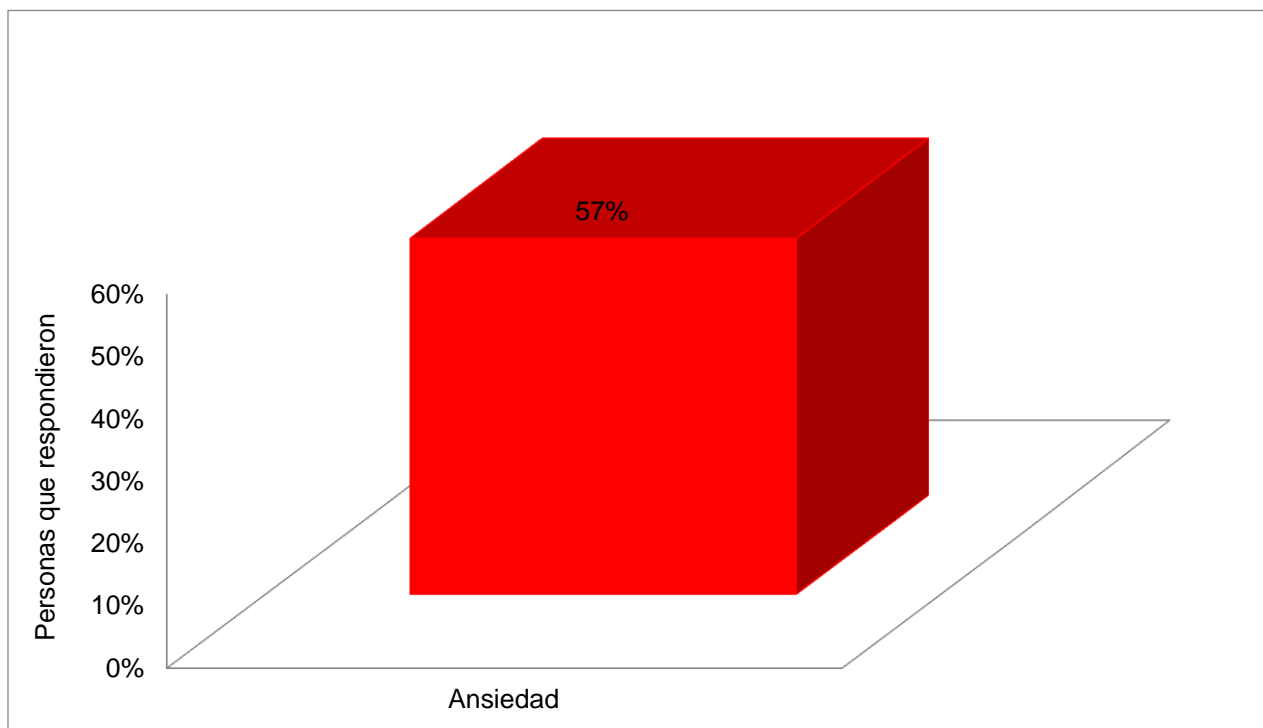
4.2 Resultado de reacciones físicas y emocionales

Objetivo al que responde: Identificar la percepción del personal gerencial, medio y administrativo respecto a los efectos físicos y emocionales más frecuentes del estrés

laboral, categorizándolos luego en niveles de patología del estrés que se encuentran presentes en la organización.

Dentro de los efectos del estrés que podrían experimentar los sujetos de investigación se encontraron los siguientes: dolor de cabeza, dolor de cuello, dolor muscular y de espalda; también se consideró el insomnio o trastorno del sueño, los problemas digestivos, la falta de concentración y la vista cansada. Las reacciones emocionales que se tomaron en cuenta, para el desarrollo de este estudio fueron: la preocupación, la ansiedad y el enojo. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el censo realizado a esta empresa:

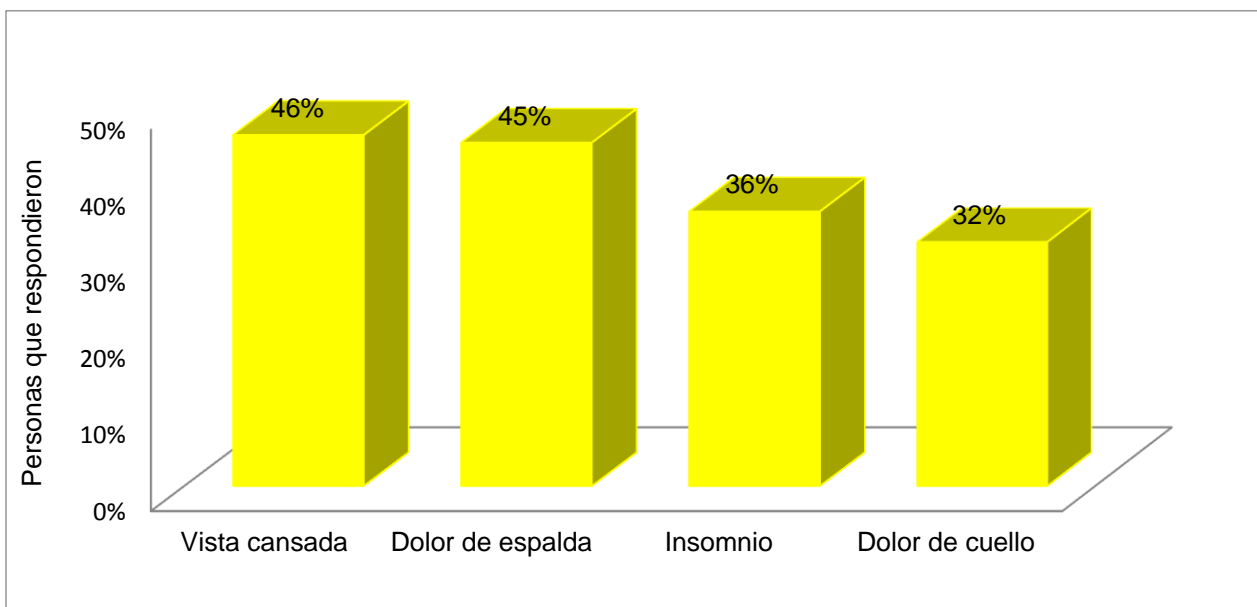
Gráfica 12
Reacciones físicas y emocionales
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

En cuanto a las reacciones emocionales es importante destacar que más de la mitad del personal (57% del acumulado), manifestó sentir ansiedad por realizar sus actividades de forma correcta; el alto porcentaje convierte a este efecto del estrés en un problema evidente para la empresa; cabe resaltar que de las tres áreas evaluadas, la administrativa es la que manifiesta más consecuencias negativas; en cuanto a las reacciones físicas y emocionales evaluadas con el estudio.

Gráfica 13
Reacciones físicas y emocionales
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

Se puede observar como los colaboradores de la organización establecieron no tener problemas significativos en cuanto a las reacciones físicas, sin embargo se determinó cómo un 46% del acumulado, dice sentir cansancio visual al realizar sus labores diarias.

Esto puede deberse a que los colaboradores utilizan el equipo de cómputo, la mayoría del tiempo de su jornada laboral; por otra parte, un 45% acumulado entre niveles también comentó sufrir dolor de espalda durante la realización de sus actividades, lo que pueda estar siendo ocasionado por la incomodidad o la posición de las sillas que utilizan a diario.

36% del capital humano dijo haber padecido de insomnio, lo que representa un factor importante para el rendimiento de los colaboradores, ya que el buen descanso es fundamental para motivar la concentración en el personal. Otro factor físico que se pudo detectar fue que el dolor de cuello, 32% de los encuestados comentaron haberlo padecido, lo que es entendible si se sufre también de dolor de espalda, como se comentó anteriormente.

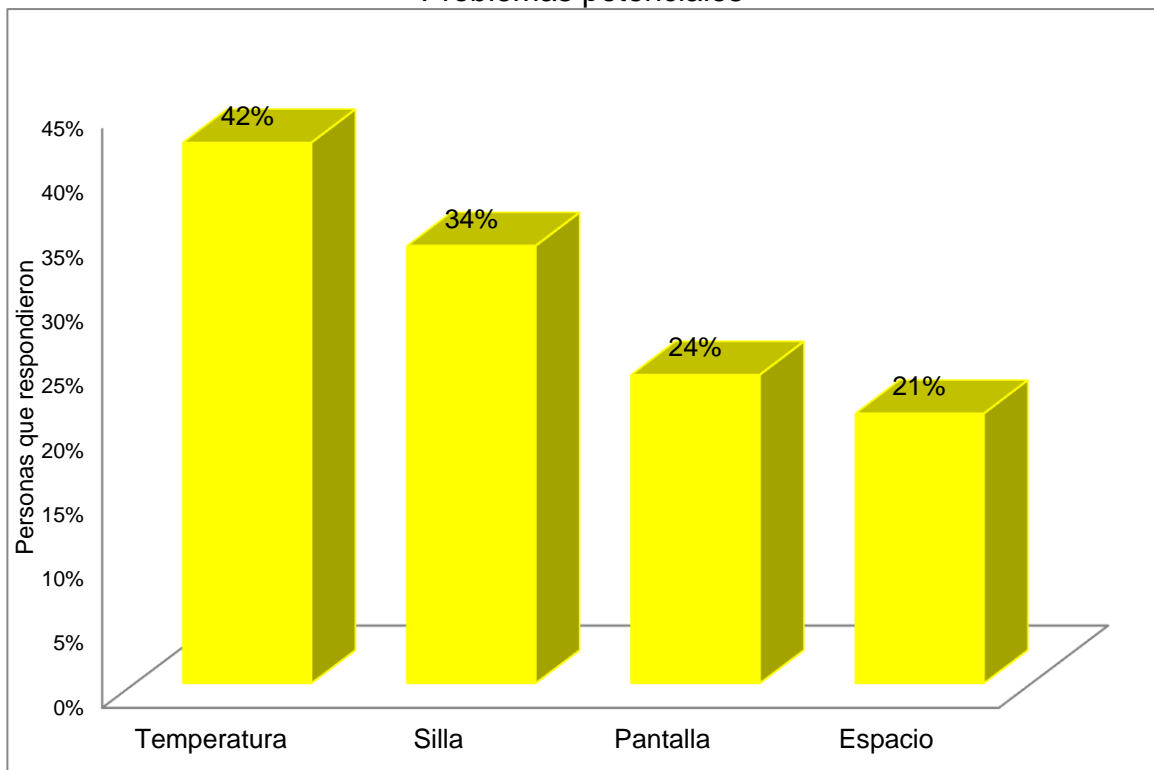
Con los resultados anteriormente detallados fue posible establecer la clasificación patológica del estrés según Cherniss (2005) con la cual se determinó que esta organización ha manifestado efectos correspondientes al nivel 1, 2 y 3.

4.3 Resultado comparativo de estresores por problemas evidentes y potenciales en los tres niveles organizacionales

4.3.1 Indicador: Ambiente físico

Objetivo al que responde: Identificar y describir, comparativamente, los estresores existentes en el personal gerencial, medio y administrativo, destacando los problemas evidentes y potenciales para cada nivel organizacional.

Gráfica 14
Tipo de estresor: Ambiente físico
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

Análisis integrado de resultados: Ambiente físico

Se puede observar que la percepción del ambiente físico, de los colaboradores de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, es bastante aceptable; sin embargo, se pudieron detectar algunos problemas potenciales a considerar.

Uno de los más importantes fue la temperatura, ya que los colaboradores de las tres áreas, en alto porcentaje, según resultados del test, consideran que se sienten bastante incómodos, en algunos casos en extremo con esta condición. Respondieron que los controles del aire acondicionado se encuentran lejanos a su lugar de trabajo, lo que dificulta la posibilidad de graduar la temperatura al ambiente. Casi un tercio de los colaboradores del nivel medio consideran que el espacio físico de su lugar de trabajo es bastante incómodo; tomando en cuenta que la totalidad de su jornada laboral la realizan dentro de estas instalaciones, es importante tomar en consideración este aspecto, ya que puede causar deficiencias en el desarrollo de las labores diarias.

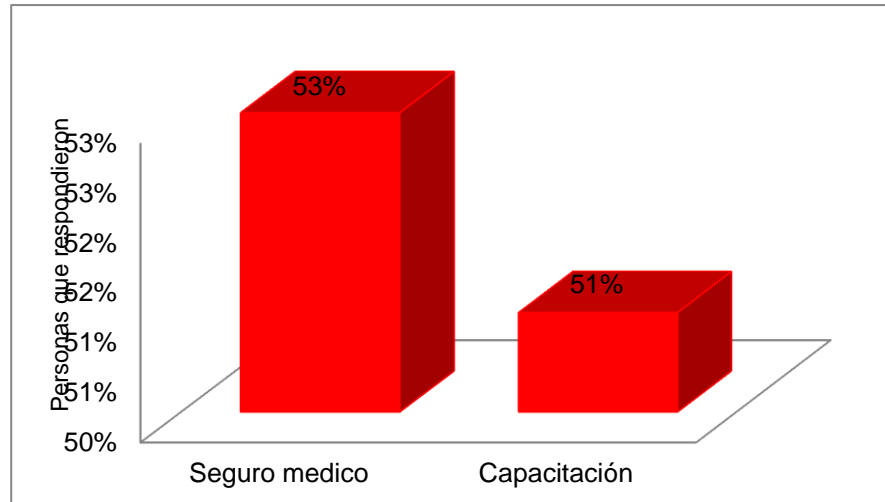
Por otra parte, los colaboradores del nivel gerencial (31%) y administrativo (39%) también manifestaron su opinión respecto a la silla que utilizan en su puesto de trabajo, catalogándola como bastante incómoda para una jornada laboral de 8 horas diarias, debiéndose verificar el estado de cada de ellas una para evaluar si es conveniente repararlas o realizar un cambio.

Por último el nivel gerencial en un 31% determinó que la pantalla de su computador resulta bastante incómoda para realizar sus actividades, por lo que sería conveniente analizar la posibilidad de implementar pantallas protectoras que minimicen el impacto visual o alguna alternativa que reduzca los efectos de la iluminación de la pantalla.

4.3.2 Indicador: Nivel individual

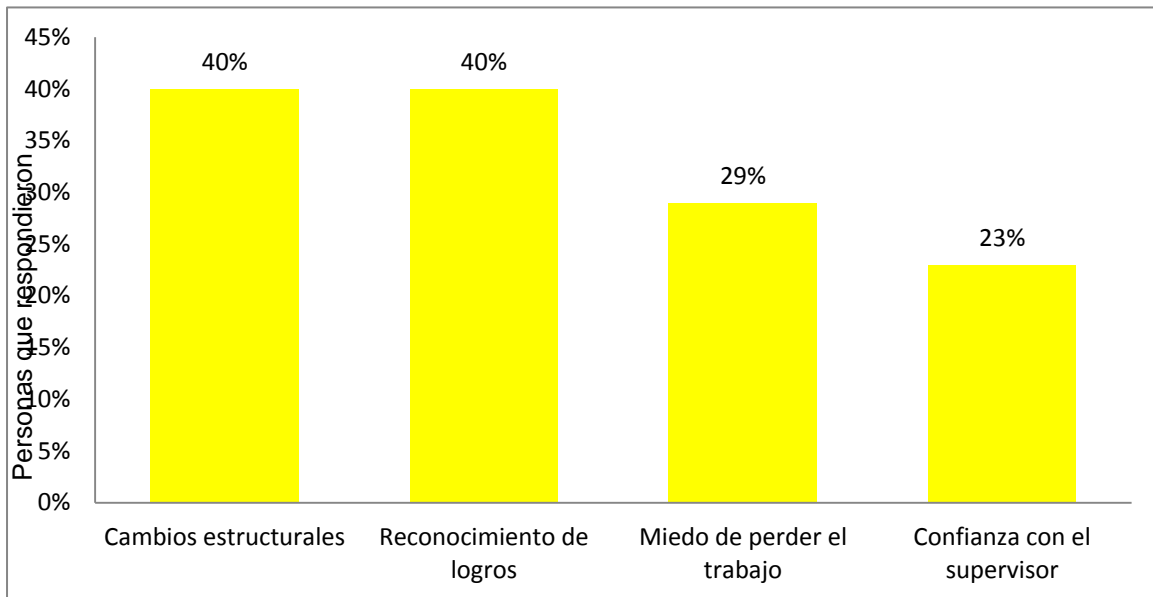
Objetivo al que responde: Identificar y describir, comparativamente, los estresores existentes en el personal gerencial, medio y administrativo, destacando los problemas evidentes y potenciales para cada nivel organizacional.

Gráfica 15
Tipo de estresor: Ambiente físico
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 16
Tipo de estresor: Nivel individual
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

Análisis integrado de resultados: Nivel individual

Es interesante que los colaboradores de la organización en los tres niveles concuerdan, en que solamente a veces reciben la capacitación necesaria para desempeñar sus labores; el nivel administrativo con un 50%, fue la que manifestó esa opinión en mayor porcentaje. Los colaboradores también opinan que tienen miedo de perder su trabajo actual, el área gerencial con un 92%, indicó que lo experimenta de esa manera en todo momento y/o casi siempre.

El nivel medio y administrativo también establecen en su mayoría que no cuentan con seguro médico como parte de sus prestaciones laborales, lo que podría generar una

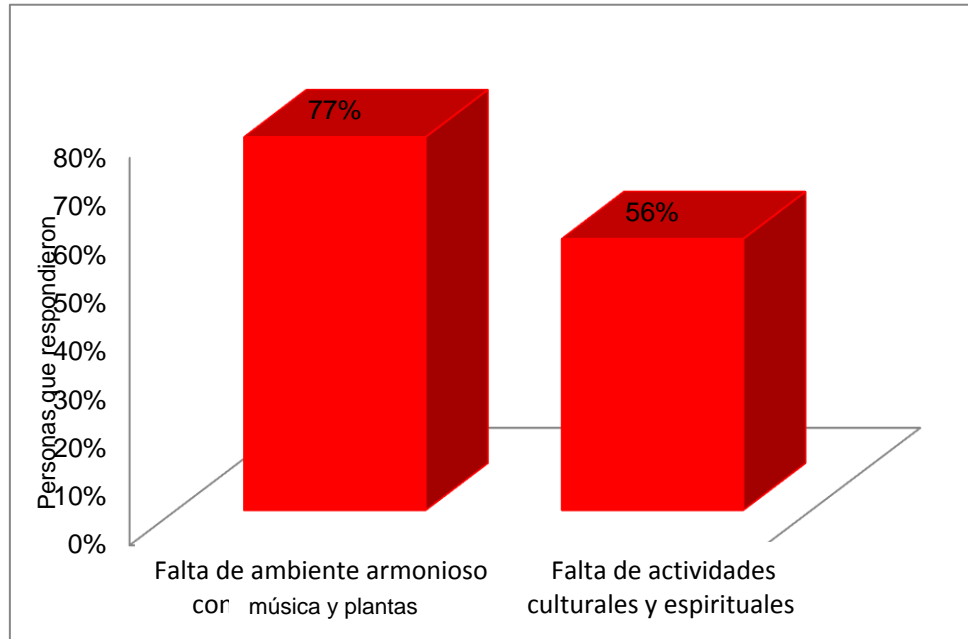
sensación de inseguridad en el capital humano. Por otra parte, los colaboradores del nivel Administrativo en un 31% opinan con respecto a la relación que tienen con sus supervisores, indicando que solamente a veces sienten confianza en su interacción laboral, factor importante a considerar ya que podría limitar y/o ocasionar inconvenientes en el desempeño de sus responsabilidades y afectar los objetivos de la organización.

Para finalizar, el nivel medio (46%) y el administrativo (39%) establecieron que sólo a veces son reconocidos por la organización en cuanto a los logros alcanzados, lo que manifiesta una inconsistencia en la comunicación de los mandos superiores y la falta de políticas de reconocimiento que incentiven el desempeño del capital humano.

4.3.3 Indicador: Nivel espiritual

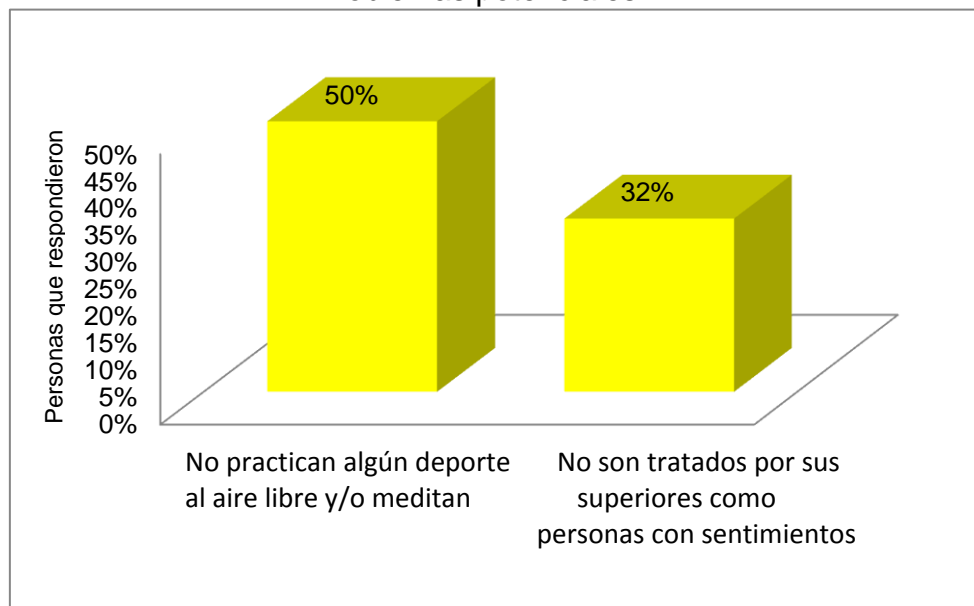
Objetivo al que responde: Identificar y describir, comparativamente, los estresores existentes en el personal gerencial, medio y administrativo, destacando los problemas evidentes y potenciales para cada nivel organizacional.

Gráfica 17
Tipo de estresor: Nivel espiritual
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 18
Tipo de estresor: Nivel espiritual
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

Análisis integrado de resultados: Nivel individual espiritual

Se puede observar en este estresor que los niveles evaluados, manifestaron carencias significativas en los aspectos que integran la categoría de espiritualidad. Uno de los factores importantes en los que se detectó área de mejora fue que los colaboradores del nivel gerencial y administrativo, consideran en su mayoría que sólo a veces la empresa organiza actividades culturales, lo que limita su crecimiento personal; cabe mencionar también que una tercera parte de los colaboradores del nivel administrativo consideran que sus superiores los tratan algunas veces y/o casi nunca como personas con sentimientos y espiritualidad.

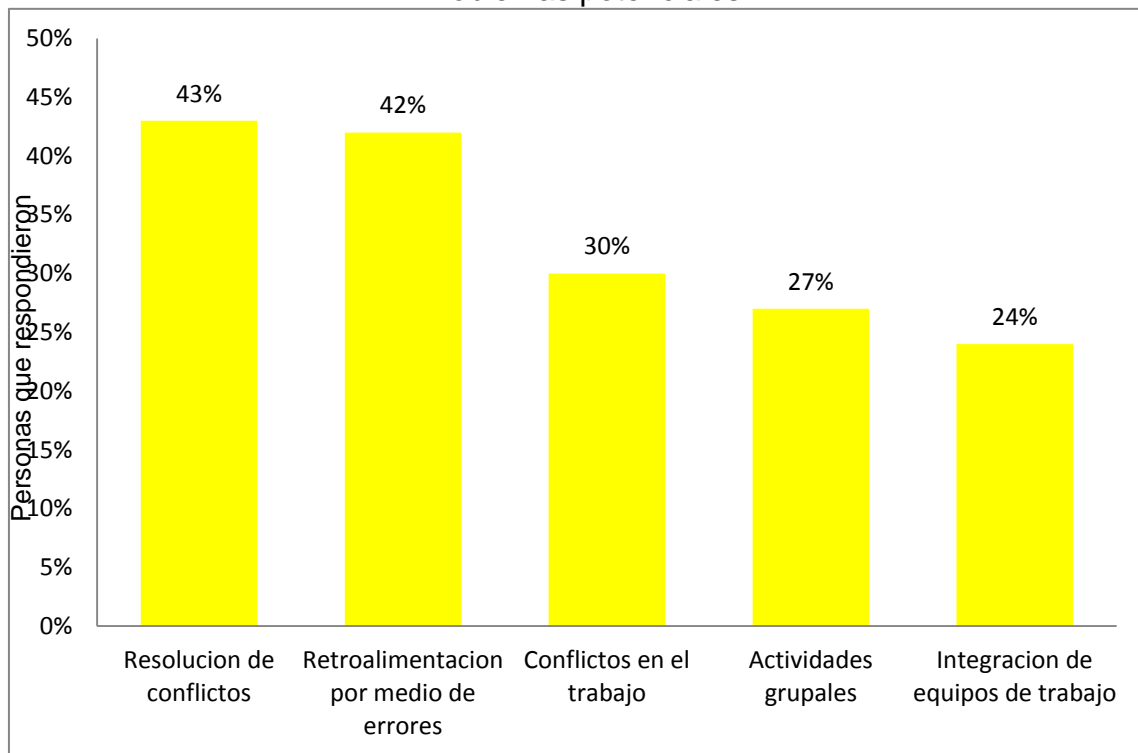
De igual forma, al cuestionar a los colaboradores con respecto a si existía un ambiente armonioso y agradable, con música y plantas ornamentales dentro de su lugar de trabajo, el nivel gerencial (77%), medio (85%) y administrativo (69%) concuerdan en que no existe, lo que pueda deberse a políticas de la organización con respecto al uso de audífonos y a la decoración del espacio de trabajo.

Por otra parte, se determinó que más de la mitad de los colaboradores del nivel Gerencial y Administrativo sólo a veces y/o casi nunca practican algún deporte, actividad al aire libre o toman tiempo para meditar, lo que reduce su posibilidad para canalizar el estrés o la tensión generada por el trabajo y la vida diaria. Se considera importante, que la empresa informe a sus colaboradores sobre los beneficios que se obtienen al realizar este tipo de actividades, en la salud, trabajo y modo de vida.

4.3.4 Indicador: Nivel grupal

Objetivo al que responde: Identificar y describir, comparativamente, los estresores existentes en el personal gerencial, medio y administrativo, destacando los problemas evidentes y potenciales para cada nivel organizacional.

Gráfica 19
Tipo de estresor: Nivel grupal
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

Análisis integrado de resultados: Nivel grupal

Se puede observar en este tipo de estresor que un tercio del nivel medio y administrativo, consideran que sólo a veces tienen la oportunidad de participar en actividades grupales dentro la empresa; de igual forma al cuestionar a los colaboradores respecto a si se integran con facilidad grupos de trabajo dentro de su departamento, un tercio de la población administrativa considero que sólo a veces sucede de esa forma. Por otro lado 46% del capital humano del nivel gerencial comentan que en todo momento y/o casi siempre reciben comentarios malintencionados hacia su persona, mientras que el nivel medio (31%) y el administrativo (33%) consideran que sólo a veces suceden ese tipo de incidentes entre compañeros.

Es importante tomar en consideración que el nivel medio (54%) y el administrativo (44%) también coinciden en que sólo a veces y/o casi nunca se habla abiertamente sobre los errores y fracasos que se comenten dentro de su área de trabajo, con el fin de que otros puedan aprendan de ellos, lo que pudiera ser ocasionado por problemas de comunicación o falta de políticas y procedimientos de retroalimentación formal.

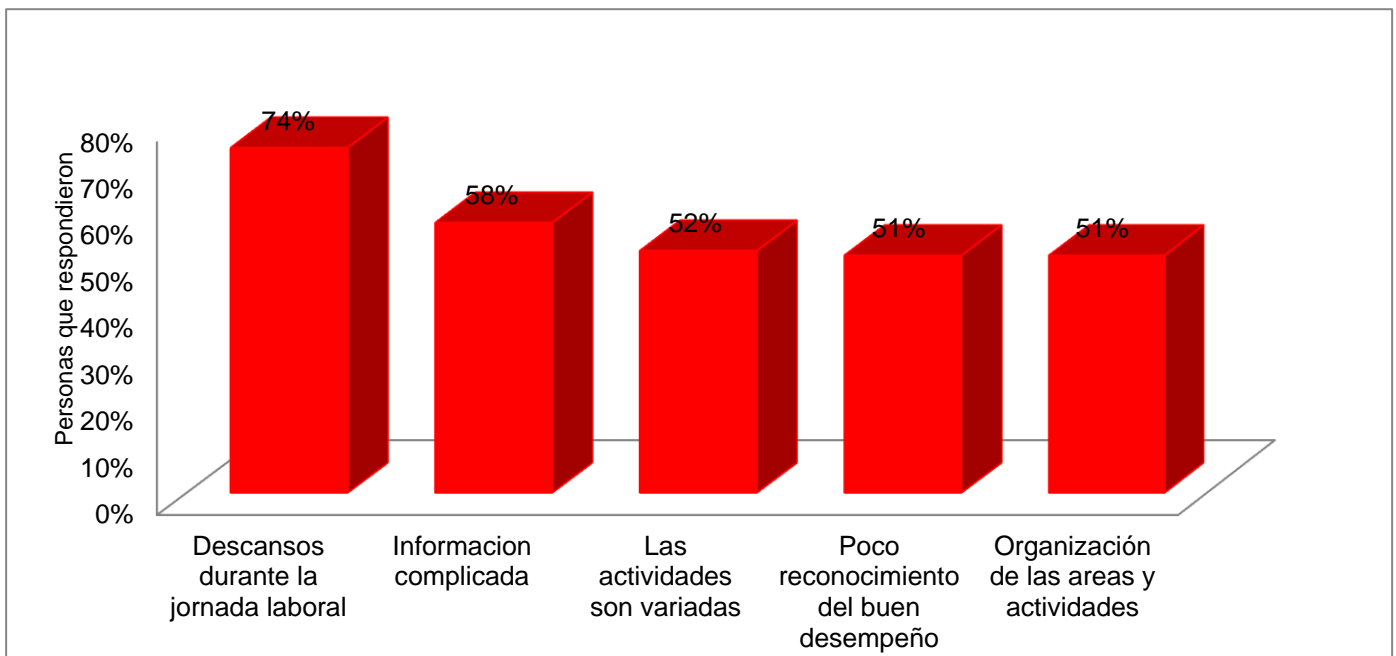
En cuanto al nivel gerencial, 85% manifiesta que los conflictos ocurren en todo momento y/o casi siempre dentro de su departamento; los otros niveles no manifiestan tendencias significativas respecto a este cuestionamiento; sin embargo 36% del nivel medio y 56% del administrativo manifestaron, que pocas veces o casi nunca encuentran

satisfactoria la manera en la que se resuelven los conflictos dentro de sus departamentos. De manera generalizada se puede establecer que los estresores predominantes y considerados problemas a atender en el nivel grupal son la participación en actividades grupales, la formación de grupos de trabajo, la comunicación y la administración del conflicto como medio de aprendizaje.

4.3.5 Indicador: Nivel organizacional

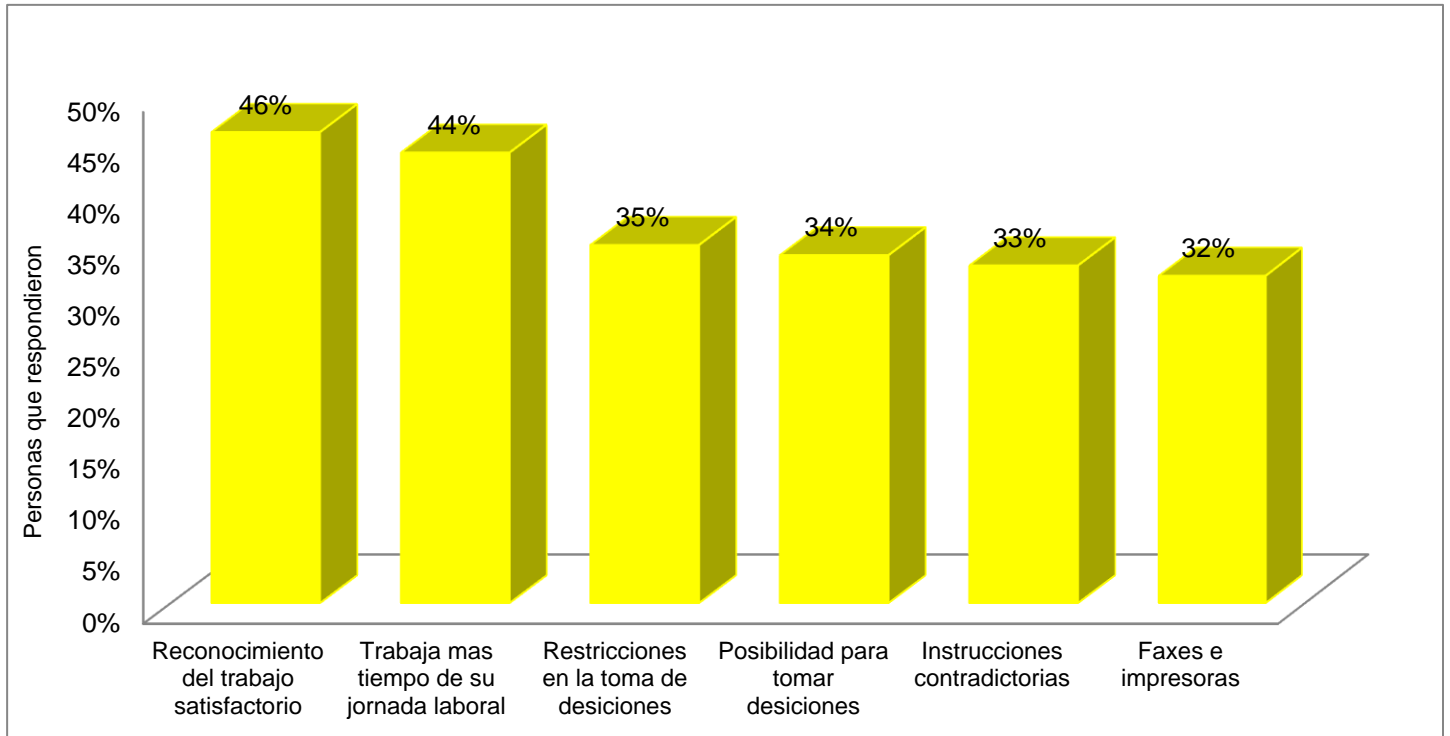
Objetivo al que responde: Identificar y describir, comparativamente, los estresores existentes en el personal gerencial, medio y administrativo, destacando los problemas evidentes y potenciales para cada nivel organizacional.

Gráfica 20
Tipo de estresor: Nivel organizacional
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 21
 Tipo de estresor: Nivel organizacional
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

Análisis integrado de resultados: Nivel organizacional

Según los resultados detallados en anexos se puede determinar que en este tipo de estresor, existen algunos aspectos importantes que motivan la creación de tendencias de estrés, dentro de la organización. Se puede mencionar la percepción del 31% del nivel administrativo, sobre la buena organización de su departamento, sólo algunas veces y/o casi nunca, 73% de ese mismo grupo considera que las actividades están correctamente coordinadas sólo a veces y casi nunca, mientras que 31% de los colaboradores del nivel Medio concuerda con esa opinión.

El nivel gerencial en un 61% considera que reciben instrucciones contradictorias de sus superiores, en todo momento y casi siempre. De igual forma se pudo determinar que los tres niveles evaluados concuerdan en que sólo a veces y/o casi nunca se les informa cuando su trabajo ha sido satisfactorio. El nivel medio (46%) y el nivel administrativo (68%) coinciden, opinando que las actividades de sus puestos de trabajo, varían en algunas ocasiones y/o casi nunca. También se pudo determinar que el nivel administrativo en un 44%, considera que sólo algunas veces o casi nunca se toma en cuenta su opinión, con el fin de mejorar su trabajo diario.

En cuanto a las herramientas a disposición del personal para la realización de sus funciones, el capital humano del nivel administrativo (31%) manifestó que las impresoras funcionan sólo a veces y/o casi nunca cuando son necesarias, 41% de este mismo grupo opinó que los faxes en su lugar de trabajo sólo a veces y/o casi nunca, están en condiciones apropiadas para su uso.

Otro factor importante encontrado en esta categoría de estresores es que los miembros del nivel gerencial (39%) y del administrativo (44%) opinan que en todo momento y/o casi siempre tienen restricciones para tomar decisiones que mejoren el servicio al cliente, mientras el nivel medio en un 38% y el administrativo en un 44% comentan que sólo a veces y/o casi nunca tienen la posibilidad para tomar decisiones dentro de su lugar de trabajo; estos factores pudieran estar afectando la motivación de los colaboradores limitando su disposición y eficiencia. Como posible consecuencia de la falta de motivación, los miembros del nivel medio y administrativo en su mayoría opinan

que sólo a veces se sienten comprometidos a quedarse más tiempo de lo que requiere su jornada laboral; 30% del nivel administrativo también comenta que sólo a veces su jornada los satisface y que el tiempo con el que cuentan para realizar su trabajo por lo regular es demasiado poco, el nivel medio con un 31% concuerda con esa opinión.

Es importante mencionar que los tres niveles de la empresa opinan que sólo a veces y/o casi nunca tienen oportunidad para tomar descansos en el transcurso de su jornada laboral; adicionalmente, el nivel gerencial (69% del acumulado) y el nivel administrativo (66% del acumulado) manifiestan que la información que manejan en su puesto es muy complicada; todos estos factores son fuentes latentes de estrés para los colaboradores de la empresa, por lo que es importante crear medidas puntuales, que reduzcan las consecuencias que estos hechos pudieran generar.

4.4 Resultado comparativo por género, edad y tiempo de laborar

4.4.1 Niveles organizacionales / Género

A) Indicador: Ambiente físico

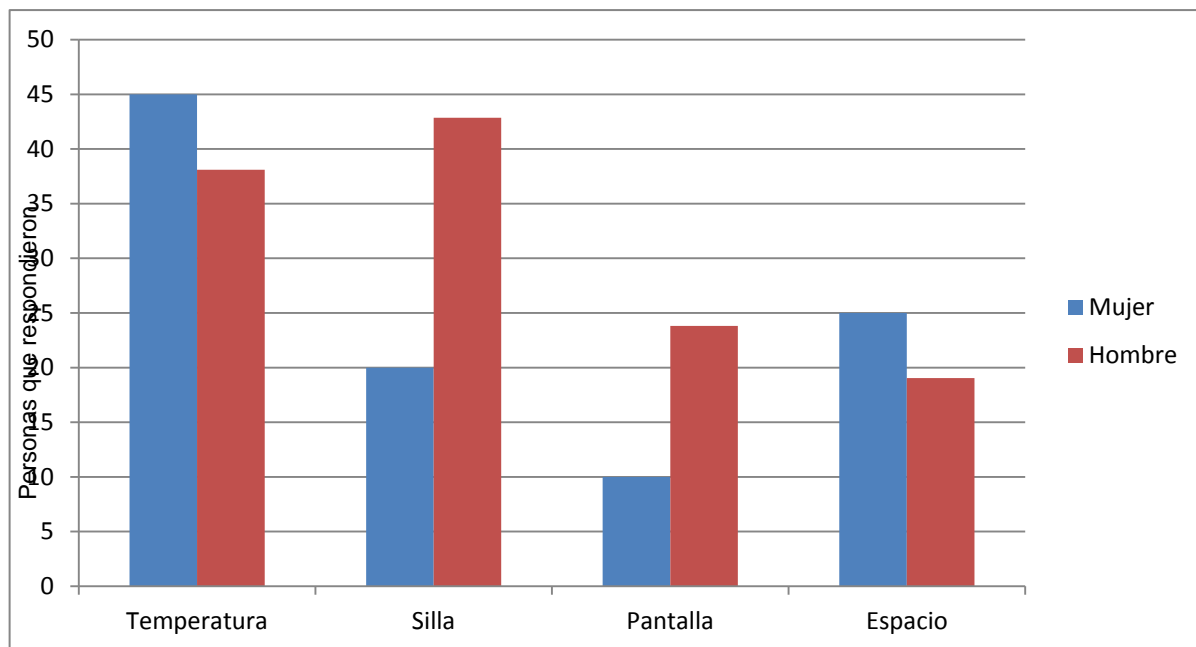
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Género): Ambiente físico

El tipo de estresor Ambiente físico, está integrado por los siguientes sub-indicadores: Temperatura, silla, pantalla de la computadora, espacio de la oficina.

Es interesante notar que para los elementos temperatura y espacio físico el nivel de insatisfacción es mayor para las mujeres, mientras que para los restantes elementos (silla y pantalla de la computadora) los hombres manifestaron mayor incomodidad lo que resulta inquietante se considera que todas estas personas deben permanecer al menos ocho horas jornada laboral, bajo estas condiciones físicas.

Gráfica 22
Cruce de variable Género: Ambiente físico
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

B) Indicador: Nivel individual

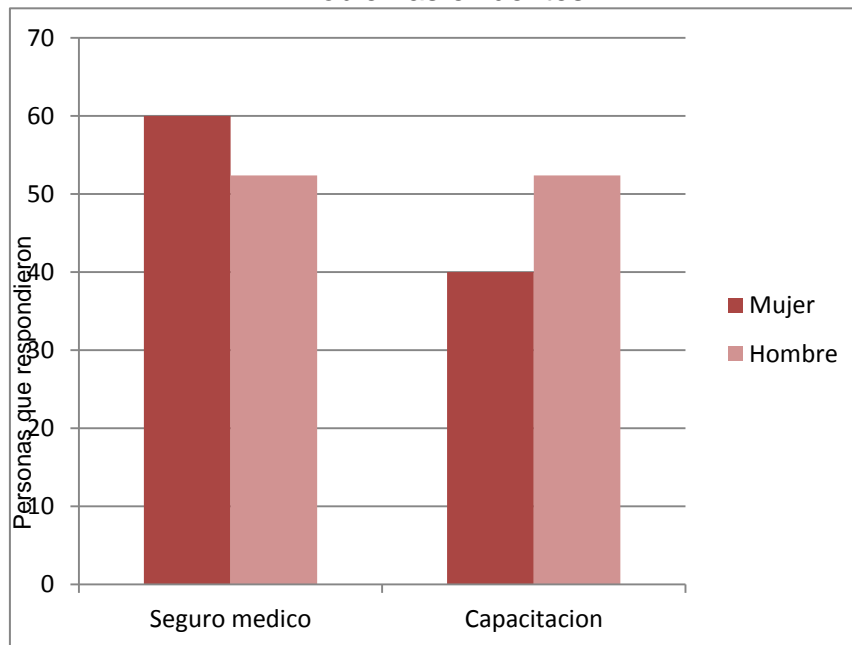
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Género): Nivel individual

El tipo de estresor nivel individual, está integrado por los siguientes sub-indicadores: Seguro médico, capacitación, cambios estructurales, reconocimiento de logros, miedo de perder el trabajo, confianza con el supervisor.

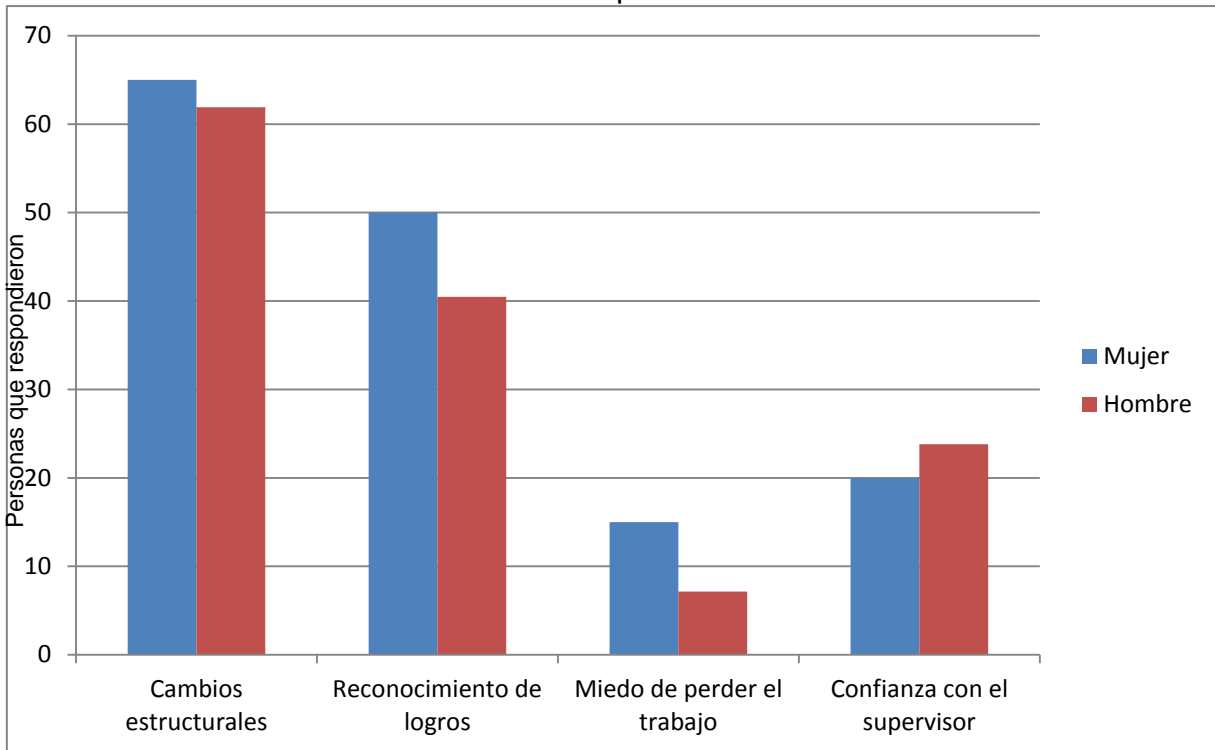
Según los resultados obtenidos los hombres manifiestan un mayor nivel de insatisfacción con respecto a la frecuencia con que reciben capacitación afin a sus puestos de trabajo y con el nivel de confianza que sienten hacia el supervisor, mientras las mujeres proyectaron incomodidad con la falta de seguro médico, el nivel de constancia con que suceden los cambios estructurales en la empresa, el poco reconocimiento que se da a su desempeño y el miedo que parecieran tener de perder el trabajo.

Gráfica 23
Cruce de variable Género: Nivel individual
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 24
 Cruce de variable Género: Nivel individual
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

C) Indicador: Nivel espiritual

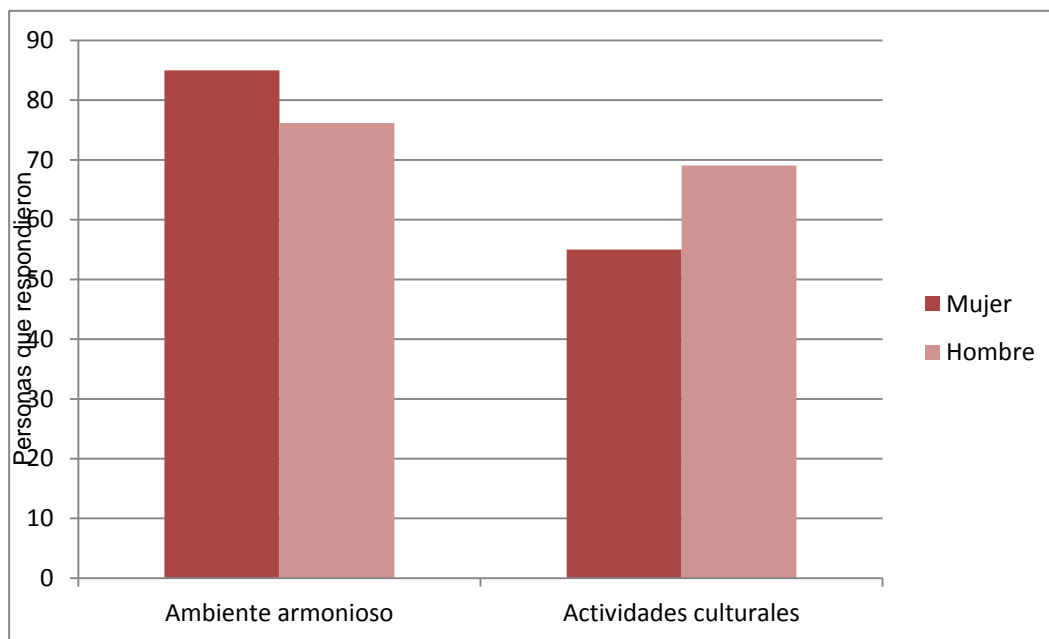
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Género): Nivel espiritual

El tipo de estresor nivel espiritual, está integrado por los siguientes sub-indicadores: Capacidad de los colaboradores para generar nuevas actividades, habilidad para adecuarse a las necesidades de su entorno, hobbies.

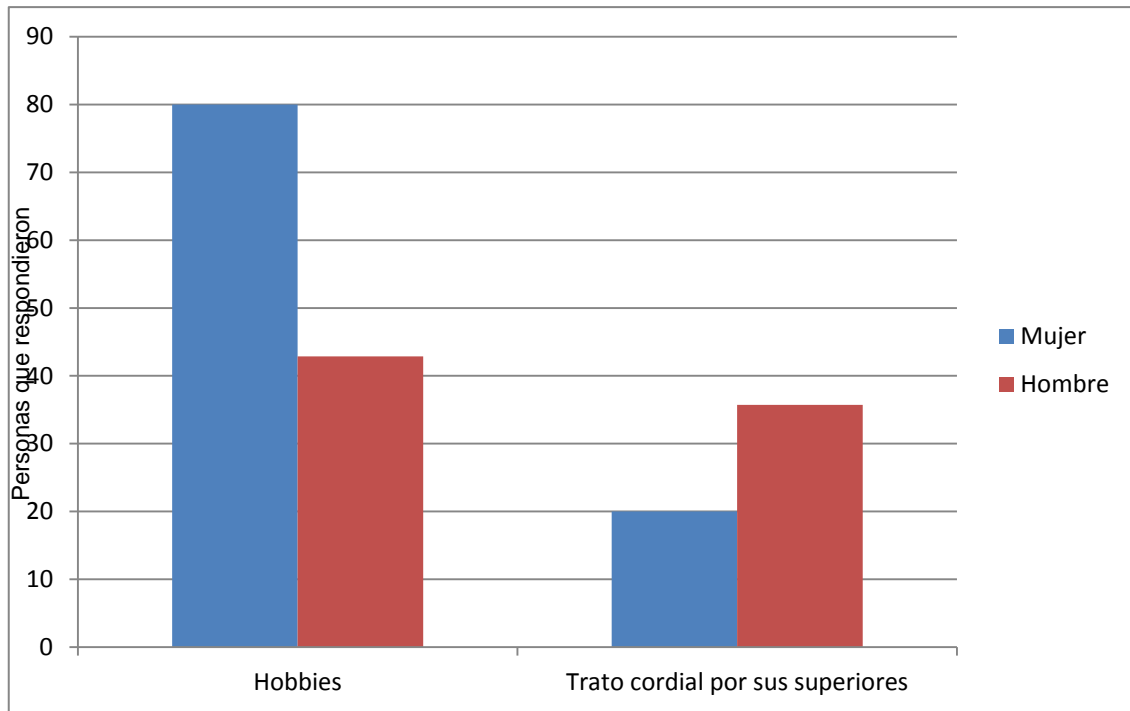
En cuanto al nivel espiritual los colaboradores de la organización que integran el género femenino determinaron que suelen sentir que el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven es un tanto incómodo y/o en extremo incómodo; este grupo también comentó que sólo algunas veces y/o casi nunca practican actividades al aire libre o algún hobby que pudiera representar una herramienta para canalizar el estrés generado por sus actividades laborales. Los hombres por su parte determinaron que sólo algunas veces y/o casi nunca realiza la organización actividades culturales en las que puedan participar, de igual forma comentaron que no sienten que sus superiores los traten como personas con sentimientos y espiritualidad.

Gráfica 25
Cruce de variable Género: Nivel espiritual
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 26
Cruce de variable Género: Nivel espiritual
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

D) Indicador: Nivel grupal

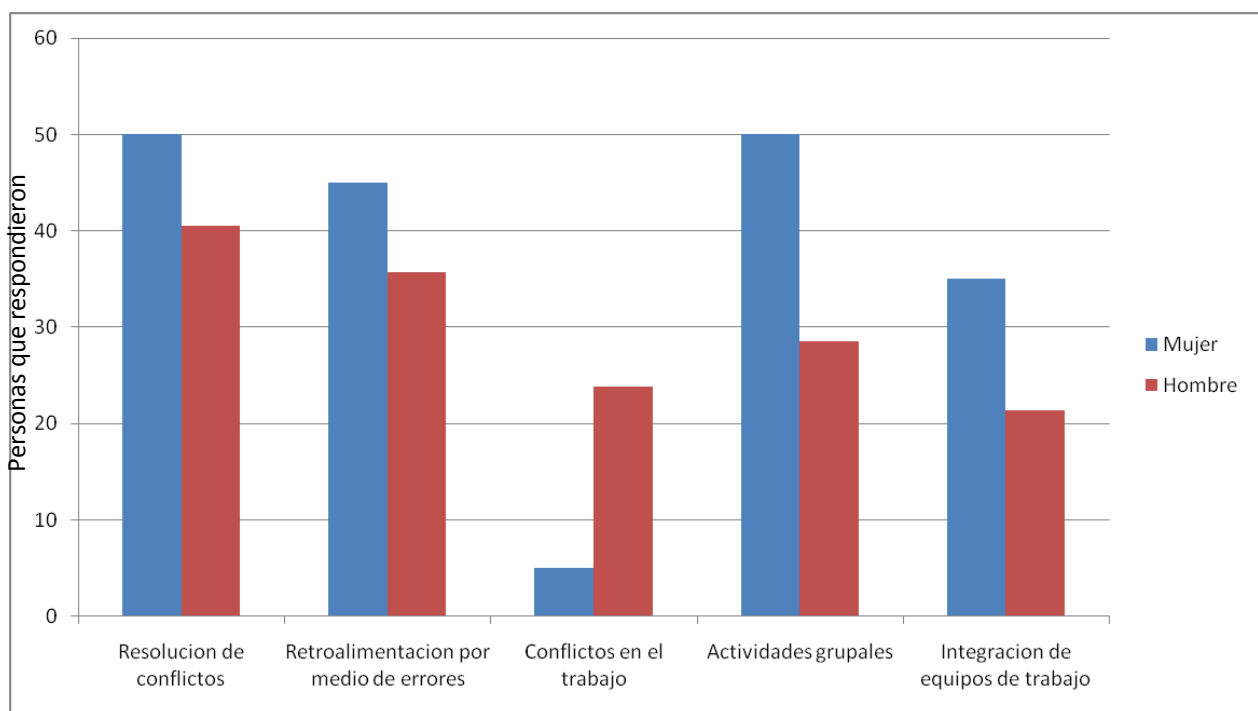
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Género): Nivel grupal

El tipo de estresor nivel grupal, está integrado por los siguientes sub-indicadores: Satisfacción con la resolución de conflictos, retroalimentación, incidencia de conflictos, participación en actividades grupales, integración de grupos de trabajo.

En la categoría nivel grupal la tendencia de incormformidad predomina en el género femenino, pues indicaron sentirse descontentas con la forma en la que se resuelven los conflictos, en no utilizar los errores como un medio para aprendizaje, con la poca frecuencia con la que se realizan actividades grupales dentro de la organización y con la forma en la que se integran los equipos de trabajo; por otra parte los caballeros en mayoría consideran que los conflictos en el trabajo existen de manera muy frecuente.

Gráfica 27
Cruce de variable Género: Nivel grupal
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

E) Indicador: Nivel organizacional

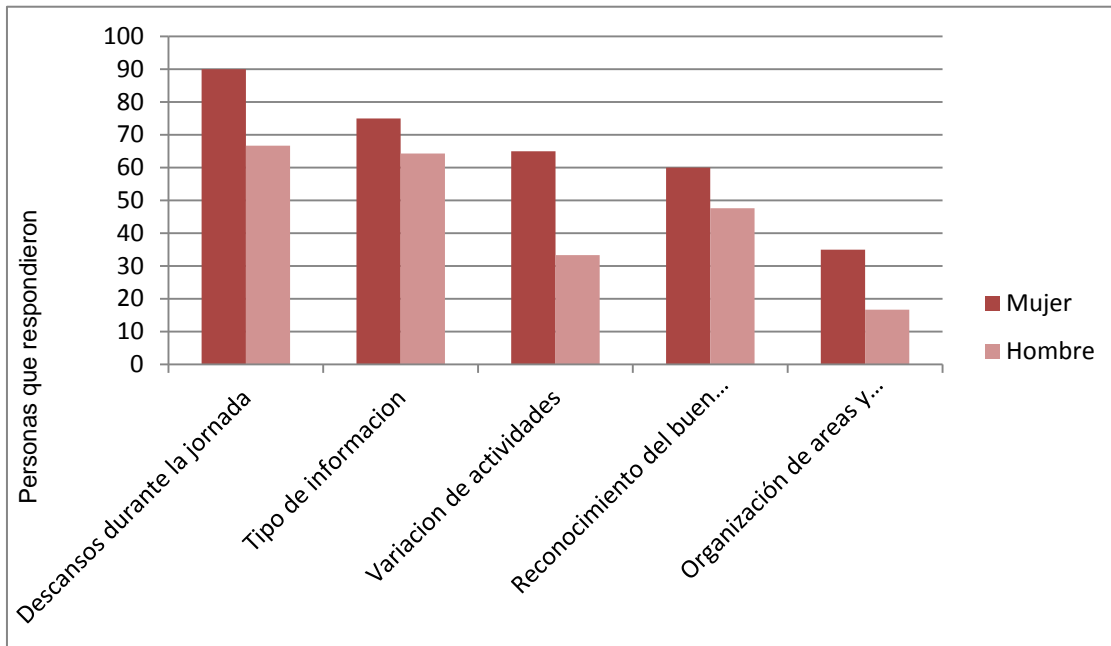
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Género): Nivel organizacional

En esta categoría la tendencia de inconformidad que manifiesta el género femenino de la organización permanece, esto se debe a que ellas consideran que no tienen descansos durante su jornada de trabajo, que la información que manejan para el desempeño de sus responsabilidades es compleja, que existe monotonía de las actividades que realizan, que cuentan con poco reconocimiento de la empresa por el buen desempeño, que las áreas y actividades de trabajo están desorganizadas y que se brinda poco reconocimiento del trabajo bien hecho, lo que pudiera incidir en que manifiestan poco compromiso para quedarse mas tiempo de lo que requiere su jornada laboral; también comentaron que perciben que existe poca posibilidad para tomar decisiones y que las impresoras presentan inconvenientes cuando intentan hacer uso de ellas.

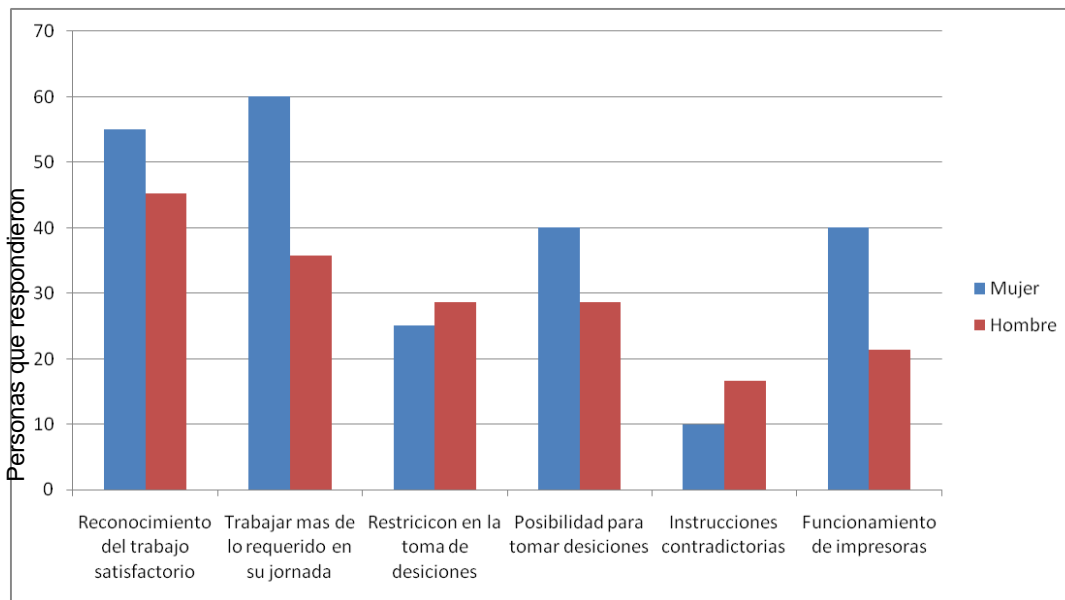
El grupo de caballeros estimaron en su mayoría que cuentan con restricciones para poder tomar desiciones y que las instrucciones que les dan sus superiores suelen ser contradictorias y generan confusión.

Gráfica 28
 Cruce de variable Género: Nivel organizacional
 Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 29
 Cruce de variable Género: Nivel organizacional
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

4.4.2 Niveles organizacionales / Edad

A) Indicador: Ambiente físico

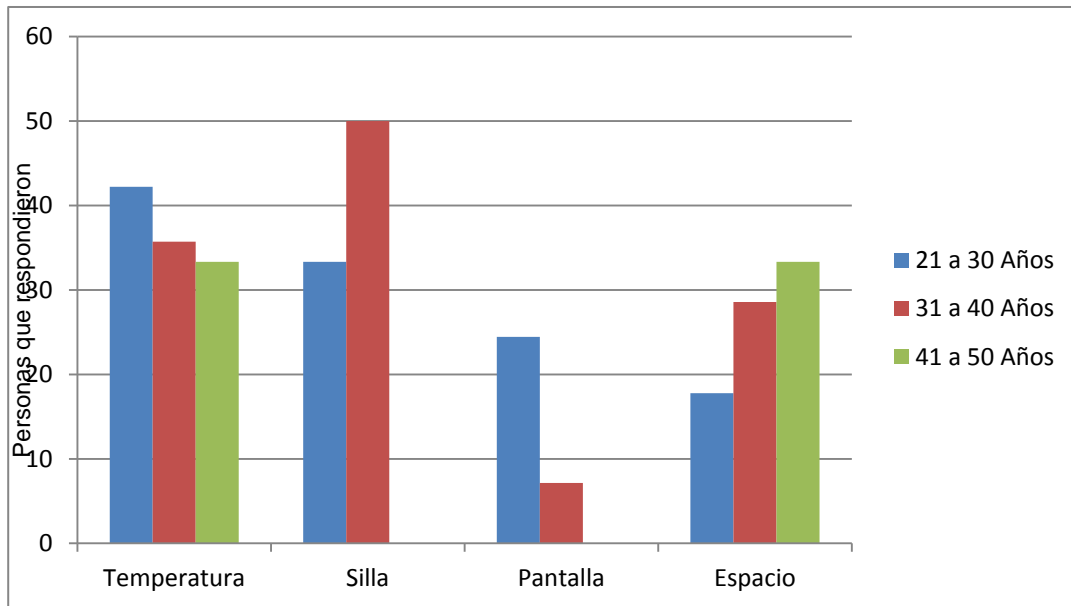
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Edad): Ambiente físico

El tipo de estresor ambiente físico, está integrado por los siguientes sub-indicadores: temperatura, silla, pantalla de la computadora, espacio.

Según los resultados obtenidos, los colaboradores cuya edad se encuentre entre los 21 y 30 años, es decir aquellos representantes de la denominada generación "Y" o generación del milenio, muestran mayores niveles de incomodidad con respecto a la temperatura del ambiente en el que trabajan y a la calidad de la pantalla de las computadoras que emplean para realizar sus labores; por otra parte los colaboradores que representan a la generación denominada X es decir los que se encuentren entre 31 y 40 años, proyectan mayores niveles de insatisfacción únicamente con la silla que utilizan en su jornada de trabajo al tomar en cuenta que ésta es de al menos 8 horas; el siguiente grupo también representantes de la generación X, en edades entre 41 a 50 años se ven afectados por la incomodidad que les representa el espacio de su oficina de trabajo.

Gráfica 30
Cruce de variable Edad: Ambiente físico
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

B) Indicador: Nivel individual

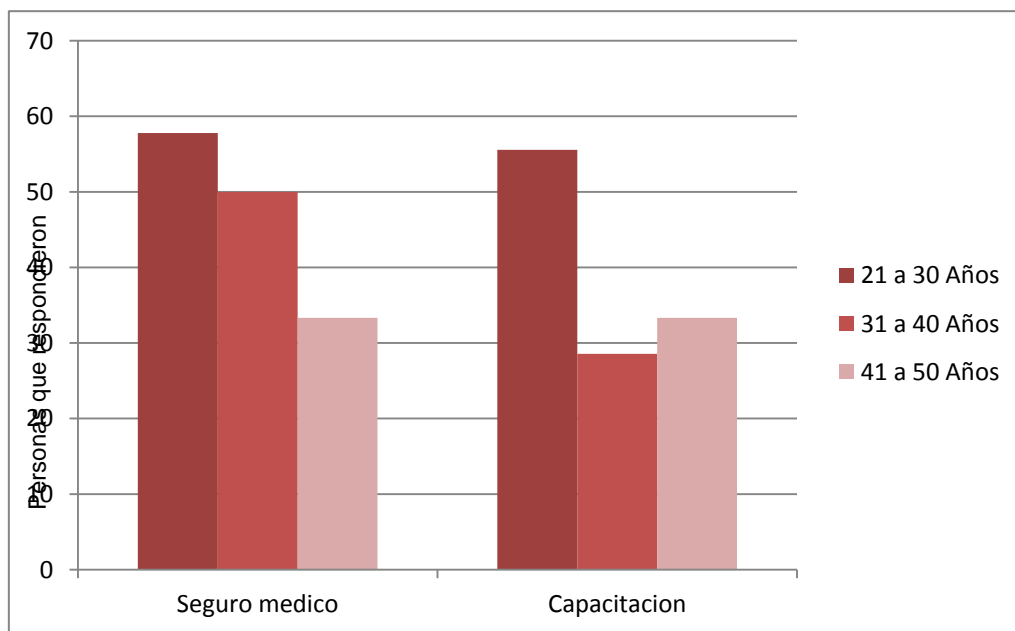
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Edad): Nivel individual

El tipo de estresor Ambiente nivel individual, está integrado por los siguientes sub-indicadores: seguro médico, capacitación, cambios estructurales, reconocimiento de logros, miedo de perder el trabajo, confianza con el supervisor.

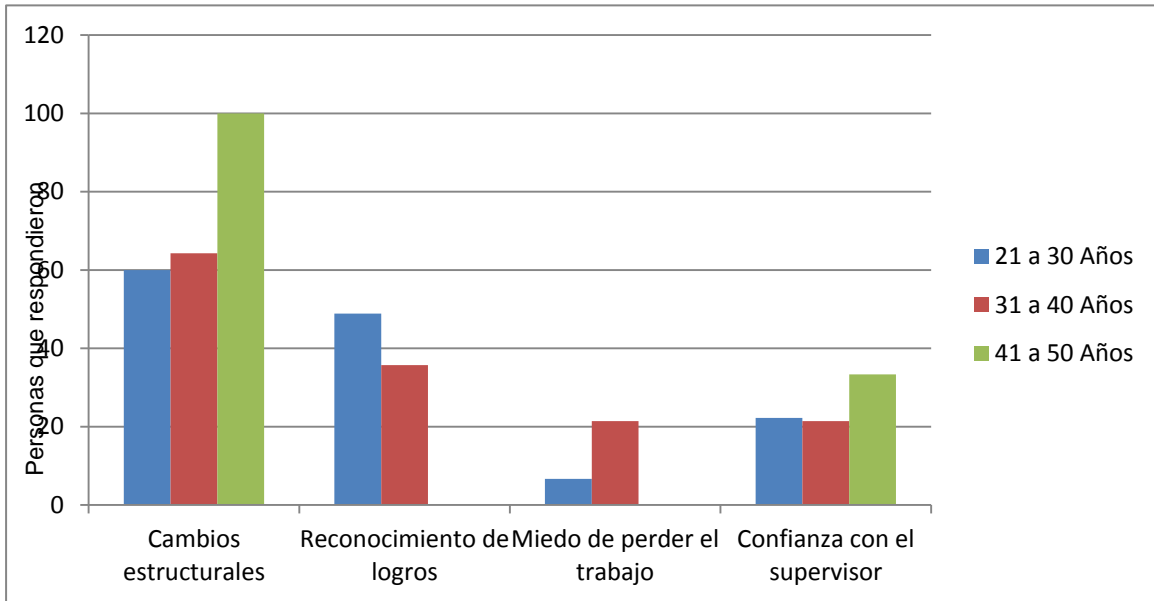
Según los resultados obtenidos se pudo determinar que el grupo de colaboradores con edades comprendidas entre los 21 a 30 años, se sienten inconformes con situaciones como la falta de seguro médico, la falta de capacitación y el poco reconocimiento por el cumplimiento de logros; los que tienen entre 31 a 40 años de edad les afecta la sensación de perder el trabajo, y los del último grupo (41 a 50 años) consideran que su incomodidad se debe a los cambios estructurales que existen en la organización y a la falta de confianza que tienen con su supervisor. Nuevamente, la generación del Milenio muestra mayor insatisfacción con elementos propios de la cultura organizacional, mientras la generación X con aspectos propios del puesto, funciones, tareas o departamento de trabajo al que pertenecen.

Gráfica 31
Cruce de variable Edad: Nivel individual
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 32
 Cruce de variable Edad: Nivel individual
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

C) Indicador: Nivel espiritual

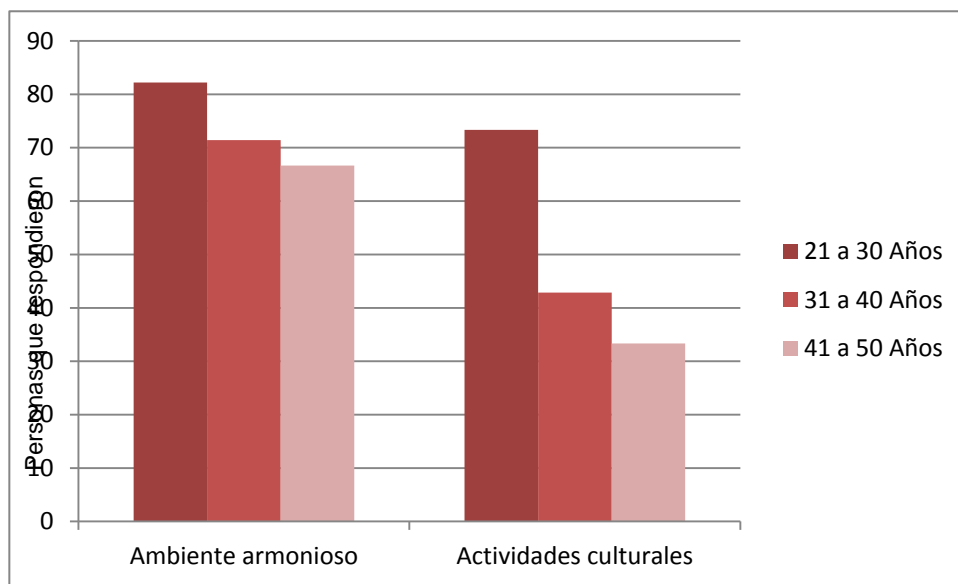
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Edad): Nivel espiritual

El tipo de estresos nivel espiritual está integrado por los sub-indicadores: Ambiente armonioso, actividades culturales, actividades al aire libre, percepción de trato como personas con área espiritual.

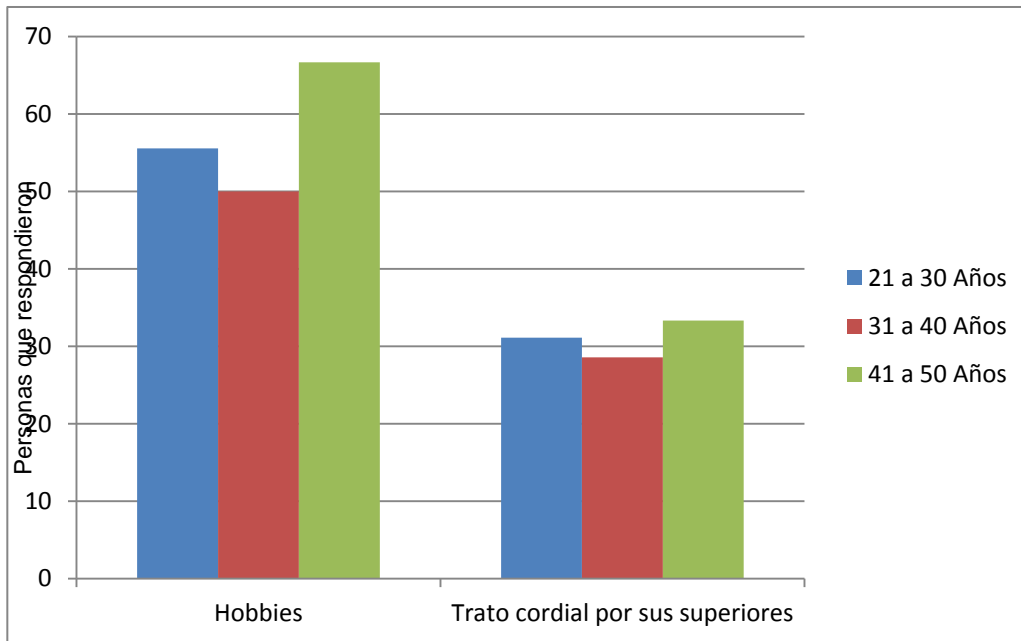
El grupo que considera que pocas veces se realizan actividades culturales y que el ambiente donde desarrollan sus labores cotidianas es incómodo fue el comprendido en edades entre 21 a 30 años (generación del Milenio); por su parte los colaboradores en edades entre los 31 a 40 años de edad no manifestaron ninguna tendencia significativa en esta categoría; mientras que los colaboradores entre 41 a 50 años (generación X) manifestaron que la organización realiza con poca frecuencia actividades al aire libre y que muy pocas veces son tratados por sus superiores como personas con sentimientos y espiritualidad.

Gráfica 33
 Cruce de variable Edad: Nivel espiritual
 Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 34
 Cruce de variable Edad: Nivel espiritual
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

D) Indicador: Nivel grupal

Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

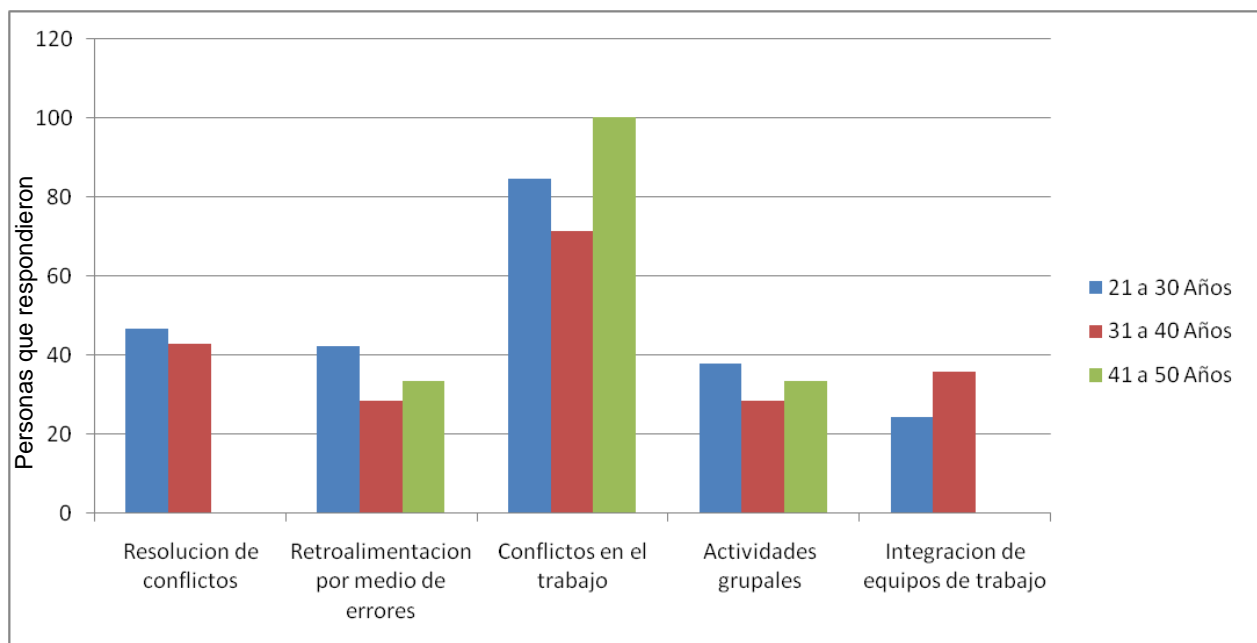
Análisis integrado de resultados cruce de variables (Edad): Nivel organizacional

El tipo de estresos nivel organizacional está integrado por los siguientes sub-indicadores: resolución de conflictos, aprendizaje por medio de errores y fracasos cometidos, conflictos con el grupo de trabajo, actividades grupales e integración de equipos de trabajo.

En el ámbito grupal los colaboradores con edades entre los 21 a 30 años determinaron no estar desacuerdo con la manera en la que se resuelven los conflictos en el lugar de trabajo; de igual forma estos colaboradores consideran que las actividades grupales se realizan con poca frecuencia y que los errores del equipo de trabajo no se utilizan como una herramienta para retroalimentar y aprender de ello.

Los colaboradores que representan a la generación X es decir los que poseen entre 31 a 40 años de edad y 41 a 50 años consideraron que sólo algunas veces es posible integrar equipos de trabajo y que los conflictos ocurren con frecuencia dentro de la organización.

Gráfica 35
Cruce de variable Edad: Nivel grupal
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

E) Indicador: Nivel organizacional

Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Edad): Nivel organizacional

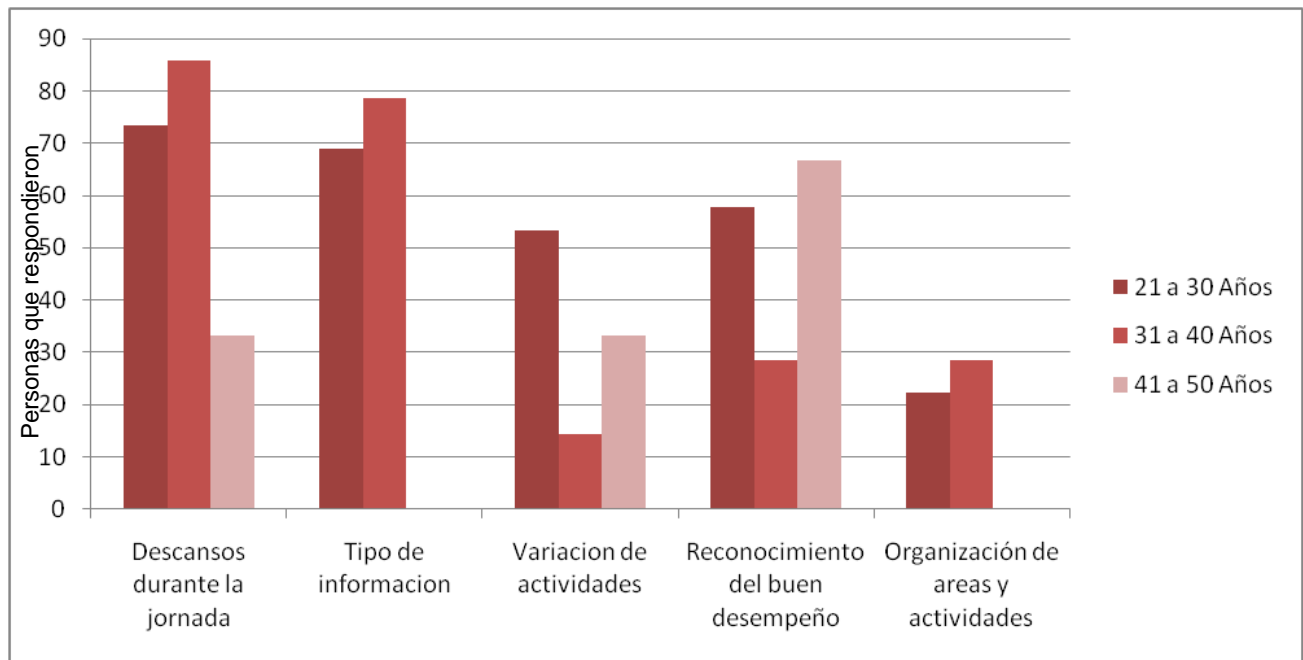
El tipo de estresor Nivel organizacional, está integrado por los siguientes sub-indicadores: descansos, tipo de información, variación de las actividades, reconocimiento del buen desempeño, organización de las áreas y/o actividades, comunicación del trabajo satisfactorio, compromiso de horas extras, restricciones para tomar decisiones, posibilidad de tomar decisiones, instrucciones contradictorias.

En este caso se puede observar que los colaboradores con edades entre los 21 a 30 manifestaron sentir un mayor número de situaciones consideradas incómodas o que afectan su desempeño, entre ellas se encuentran la poca variación de las actividades que realizan, el compromiso necesario para trabajar más tiempo de lo que requiere su jornada laboral, la poca posibilidad para tomar decisiones, las constantes instrucciones contradictorias y el mal funcionamiento de los equipos de impresión de la oficina. Los colaboradores del grupo entre 31 a 40 años se sienten afectados por la falta de descansos durante su jornada laboral, la complejidad de la información que manejan y la manera en la que se encuentran coordinadas las actividades.

Los colaboradores que tienen mayor rango de edad (41 a 50 años) establecen que no se les reconoce cuando su desempeño es positivo ni satisfactorio para la organización,

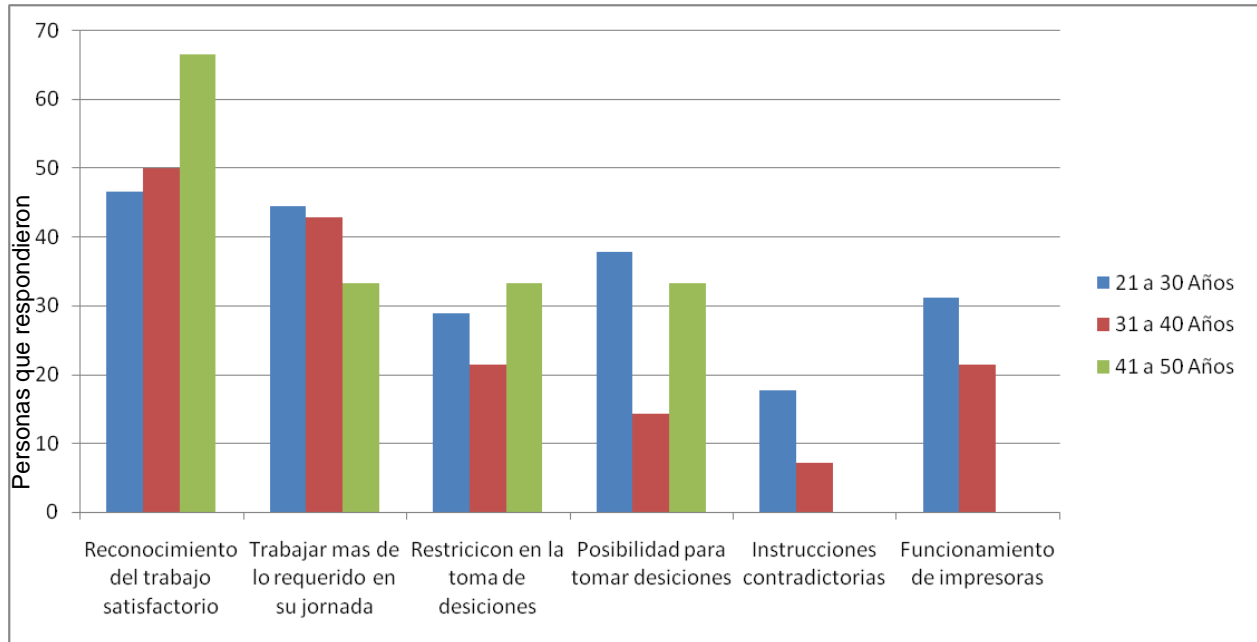
de igual forma comentan que se encuentran restringidos para tomar desiciones que mejoren el servicio que prestan a los clientes.

Gráfica 36
Cruce de variable Edad: Nivel organizacional
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia 2015

Gráfica 37
 Cruce de variable Edad: Nivel organizacional
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

4.4.3 Niveles organizacionales / Tiempo de laborar en la empresa

A) Indicador: Ambiente físico

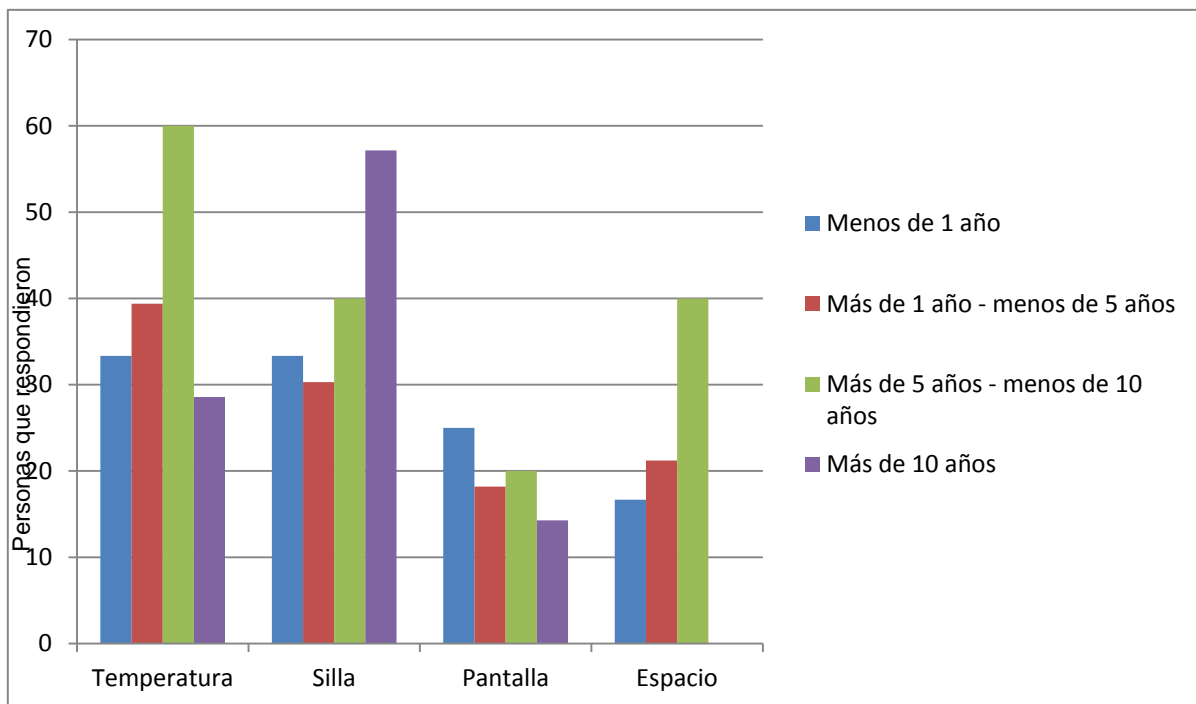
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Tiempo de labor): Ambiente físico.

El tipo de estresor ambiente físico, está integrado por los siguientes sub-indicadores: temperatura, silla, pantalla de la computadora, espacio.

Los colaboradores que tienen menos de 1 año de formar parte de la empresa determinaron que la pantalla de su computadora suele ser incómoda para el desarrollo de una jornada laboral de 8 horas, mientras los colaboradores que tienen mas de 1 año – menos de 5 años de laborar no manifestaron ninguna tendencia de estrés relevante en el factor ambiente físico; por su parte los que tienen más de 5 años – menos de 10 años establecen que la temperatura y el espacio resulta en algunas ocasiones incómodo, y para los que tiene mayor tiempo de trabajar en la empresa (más de 10 años) la silla es el único factor que les genera incomodidad en el momento de desarrollar sus actividades.

Gráfica 38
 Cruce de variable Tiempo de labor: Ambiente físico
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración Propia (2015)

B) Indicador: Nivel individual

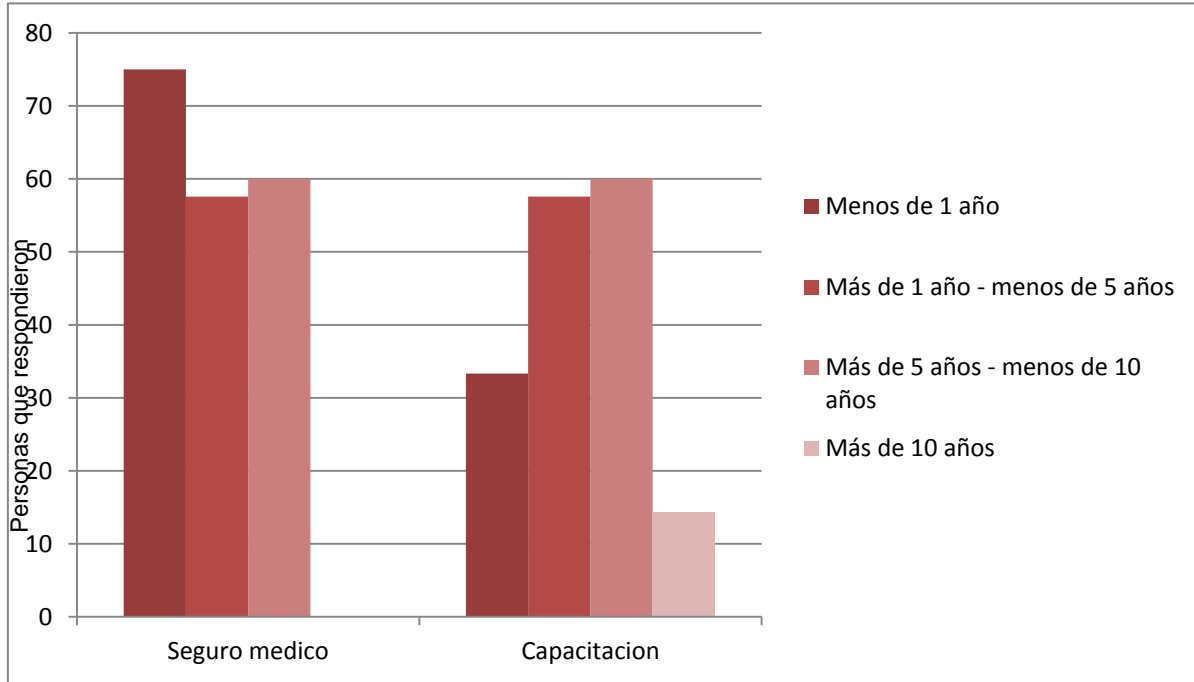
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Tiempo de labor): Nivel individual.

El tipo de estresor ambiente nivel individual, está integrado por los siguientes sub-indicadores: seguro médico, capacitación, cambios estructurales, reconocimiento de logros, miedo de perder el trabajo, confianza con el supervisor.

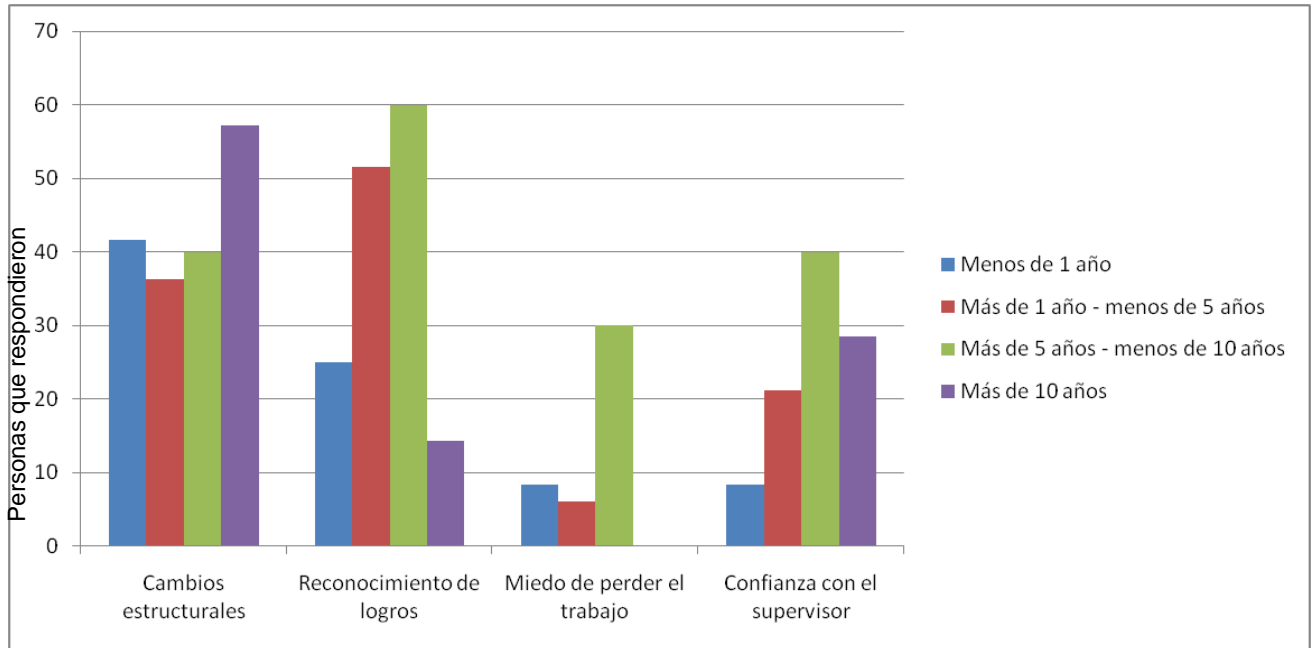
Los colaboradores que tienen menos de un año de integrar la organización manifestaron que en el nivel individual su mayor preocupación es no contar con seguro médico; los colaboradores con más de 1 año – menos de 5 años vuelven a repetir la tendencia y no cuentan con factores estresantes en este rubro, mientras que los que tienen más de 5 años – menos de 10 años se ven afectados por la falta de capacitación, el poco o nulo reconocimiento de logros, el miedo a perder el trabajo, y la poca confianza con el supervisor. Por su parte los colaboradores con más carrera dentro de la organización (más de 10 años) se sienten vulnerables únicamente a los cambios estructurales frecuentes.

Gráfica 39
Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel individual
Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 40
 Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel individual
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

C) Indicador: Nivel espiritual

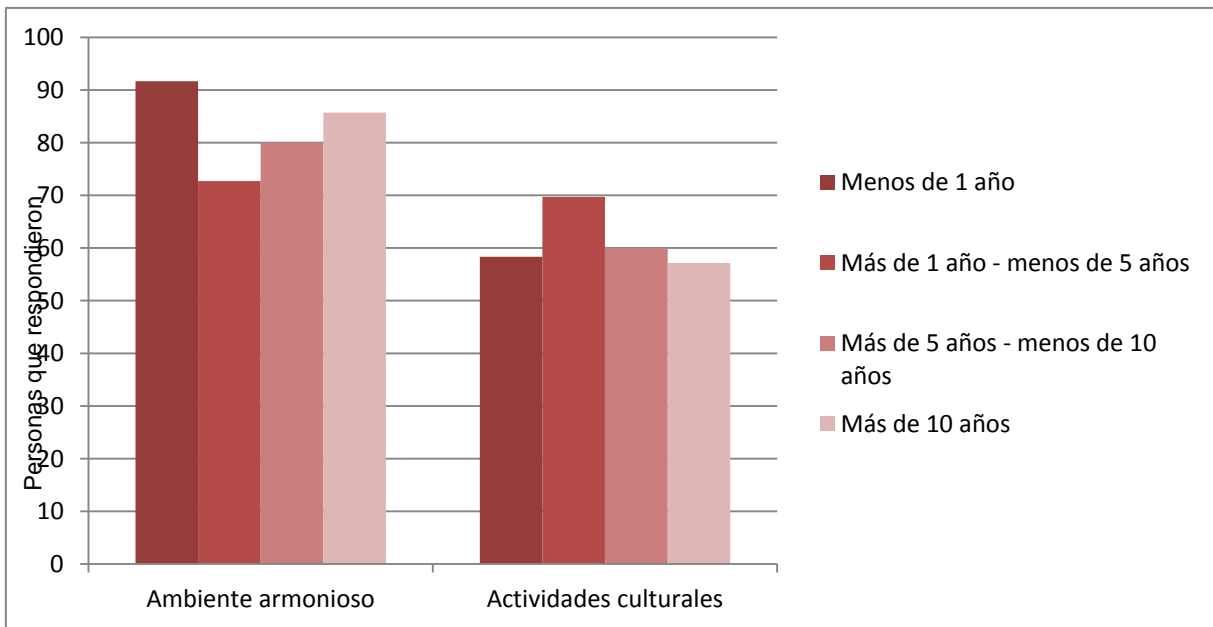
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Tiempo de laborar): Nivel espiritual

El tipo de estresor ambiente nivel espiritual, está integrado por los siguientes sub-indicadores: ambiente, actividades culturales y espirituales, hobbies, trato de sus superiores.

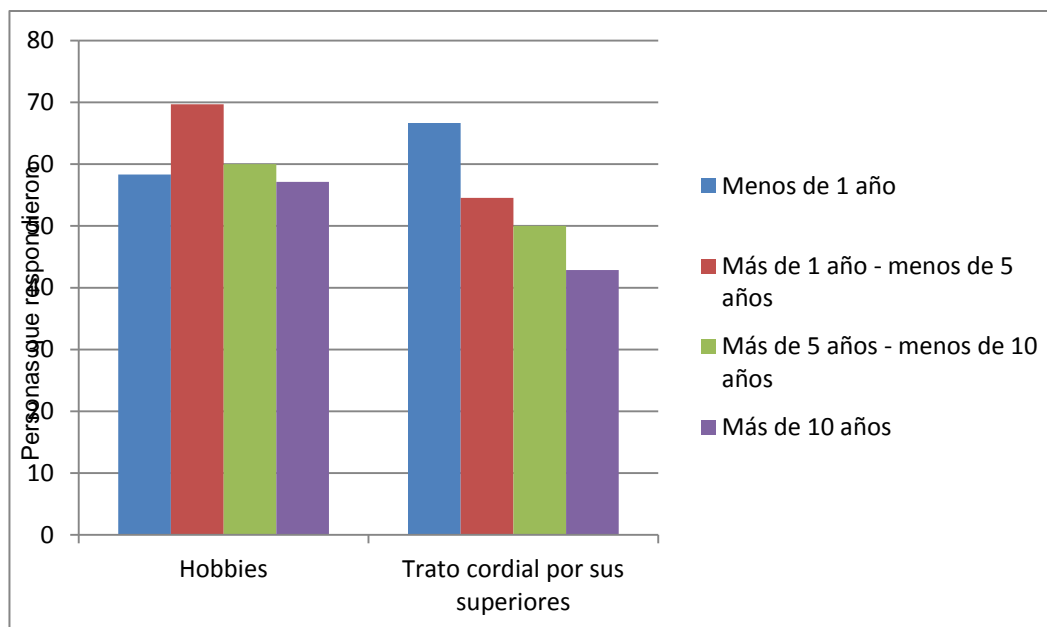
Los resultados obtenidos reflejan que los colaboradores con menos de 1 año de laborar en la organización consideran que en la empresa no existe un ambiente armonioso con música y plantas ornamentales y que no practican actividades al aire libre ni tampoco algún hobby como herramienta para canalizar el estrés; los que pertenecen al grupo de colaboradores con más de 1 año – menos de 5 años determinaron que no se realizan actividades culturales con regularidad, mientras los que tienen más de 5 años – menos de 10 años consideran que sus superiores pocas veces los tratan como personas con sentimientos y espiritualidad; los que tienen más de 10 años de integrar la organización no manifestaron alguna tendencia significativa en este rubro.

Gráfica 41
 Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel espiritual
 Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 42
 Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel espiritual
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

D) Indicador: Nivel grupal

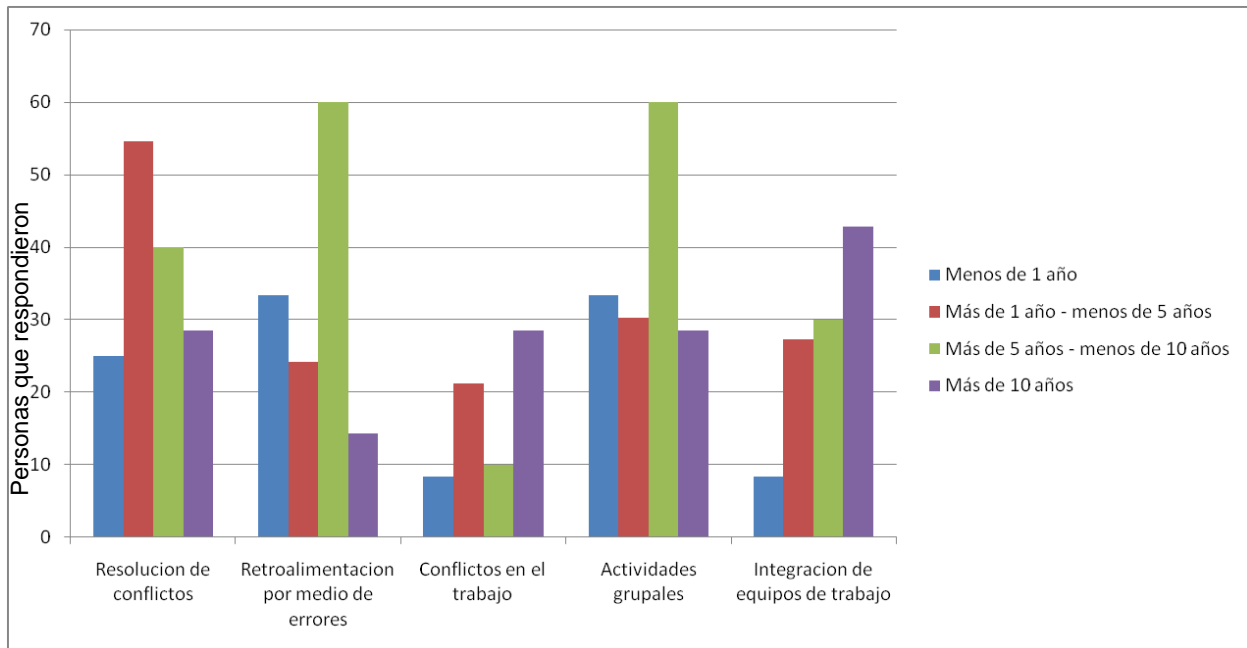
Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

Análisis integrado de resultados cruce de variables (Tiempo de labor): Nivel grupal

El tipo de estresor nivel grupal, está integrado por los siguientes sub-indicadores: Satisfacción con la resolución de conflictos, retroalimentación basada en los conflictos ocurridos, incidencia de conflictos, participación en actividades grupales, integración de grupos de trabajo.

En este indicador los colaboradores que tienen menos de 1 año de laborar no manifestaron tendencias relevantes en los estresores correspondientes al nivel grupal; por otra parte los que tienen más de 1 año – de 5 años revelan una inconformidad con la manera en la que se resuelven los conflictos en el area de trabajo y con la inexistente retroalimentación de los errores y fracasos cometidos; los que pertenecen al grupo en tiempo de servicio comprendido entre más de 5 años – menos de 10 años determinaron que las actividades grupales se realizan con poca precuencia, mientras que los que tienen mas de 10 años de laborar en la organización se sienten afectados por los conflictos que ocurren en el grupo de trabajo y con la dificultad para integrar grupos de trabajo.

Gráfica 43
Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel grupal
Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

E) Indicador: Nivel organizacional

Objetivo al que responde: Analizar comparativamente los estresores según: género, edad y tiempo de servicio.

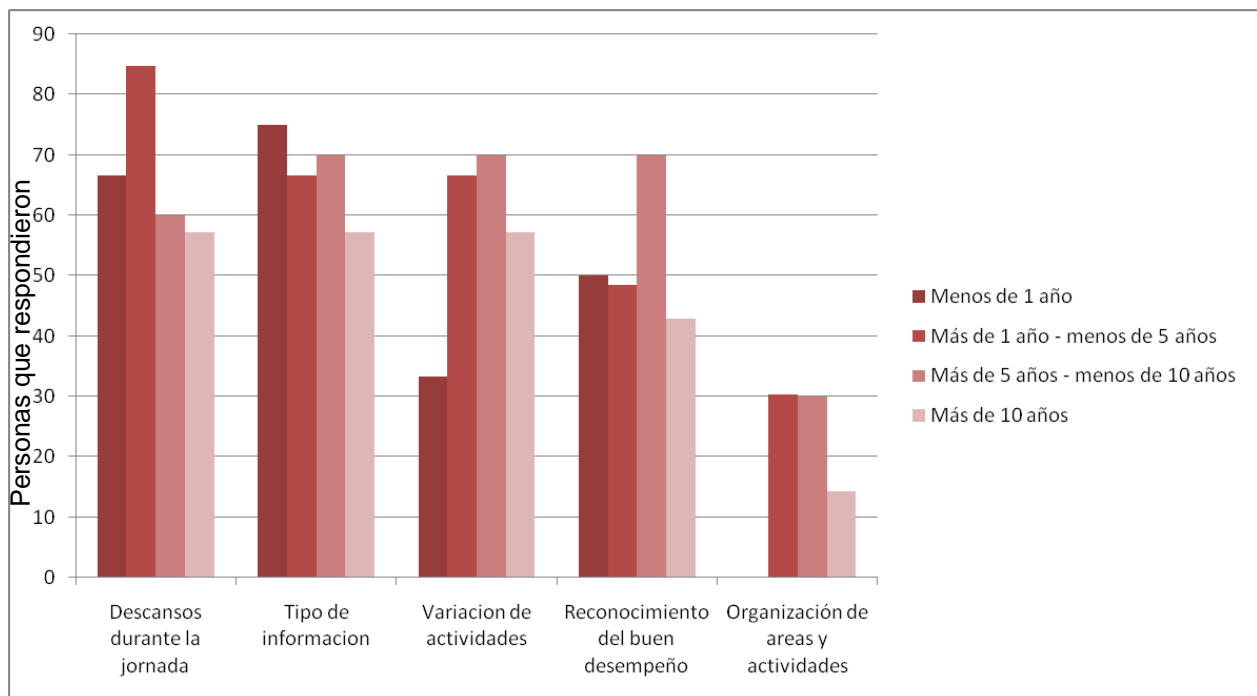
Análisis integrado de resultados cruce de variables (Tiempo de laborar): Nivel organizacional

El tipo de estresor nivel organizacional, está integrado por los siguientes sub-indicadores: descansos, tipo de información, variación de las actividades, reconocimiento del buen desempeño, organización de las áreas y/o actividades, comunicación del trabajo satisfactorio, compromiso de horas extras, restricciones para tomar decisiones, posibilidad de tomar decisiones, instrucciones contradictorias, impresoras.

En esta categoría los colaboradores con menos de 1 año de laborar en la organización sienten incomodidad con el tipo de información que manejan ya que la consideran complicada, manifiestan también que no se sienten comprometidos a quedarse más tiempo de lo que requiere su jornada laboral; los que tienen más de 1 año - menos de 5 años en la empresa mostraron que les incomoda la falta de descansos durante la jornada laboral así como las actividades monótonas, la mala coordinación de las áreas y actividades y la falta de adecuada funcionalidad de las impresoras.

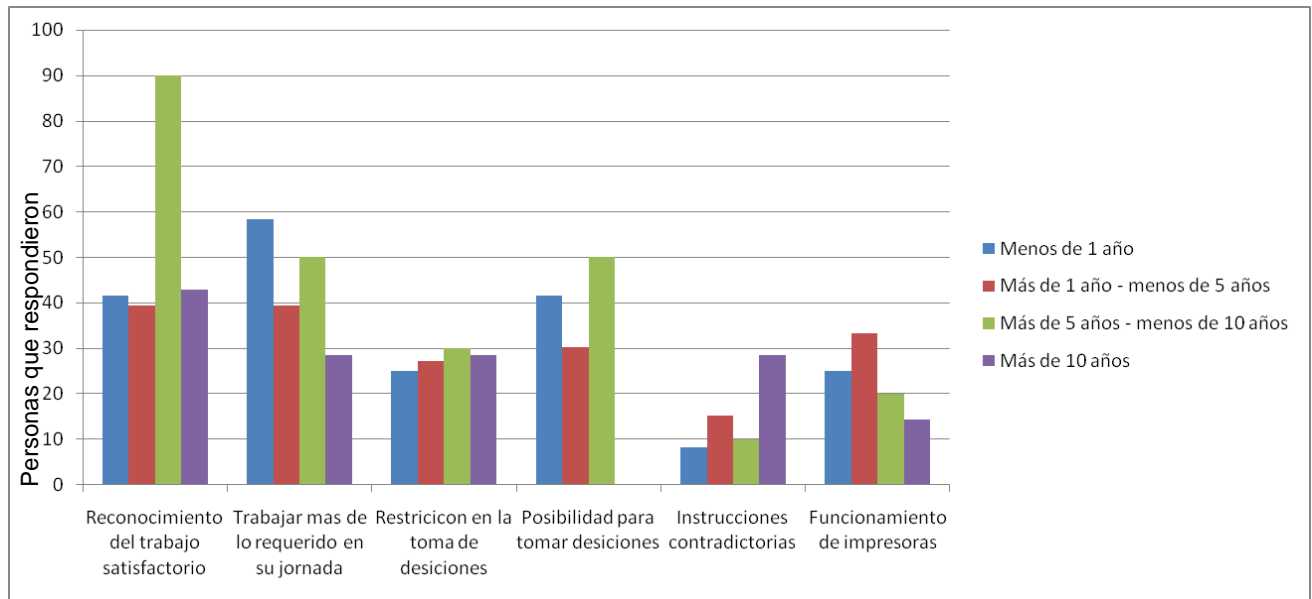
Para el rubro de colaboradores entre más de 5 años – de 10 años la falta del reconocimiento del buen desempeño, la falta de promoción cuando su trabajo es satisfactorio y la poca posibilidad para tomar desiciones, es un factor que les genera inconformidad; los que cuentan con más de 10 años de labor determinan que se ven afectados por las restricciones para tomar desiciones que mejoren el servicio al cliente y que las instrucciones que reciben de sus superiores son contradictorias en su mayoría.

Gráfica 44
 Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel organizacional
 Problemas evidentes



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfica 45
 Cruce de variable Tiempo de labor: Nivel organizacional
 Problemas potenciales



Fuente: Elaboración propia (2015)

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Derivado del trabajo de campo de esta investigación, en la cual se aplicaron dos instrumentos para evaluar el *nivel de estrés laboral y estresores* en el personal del nivel gerencial, medio y administrativo de una empresa fabricante y distribuidora de productos de consumo masivo, se encontraron interesantes resultados, algunos de estos coinciden con lo expuesto por teóricos e investigadores y algunos otros paradójica o curiosamente no coinciden, por lo que a continuación se expondrán los principales hallazgos, contraponiéndolos a la teoría de esta investigación.

El primer resultado interesante de esta investigación es que el *nivel de estrés* para la mayoría de los colaboradores de esta organización es bajo, lo que llama mucho la atención pues regularmente, en empresas similares, el nivel de estrés laboral es alto, como en el caso de Sánchez, (2011) en su estudio “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Aquí los resultados arrojados pudieron dar cuenta que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleos, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.

Como dice Miralles (2005) el estrés laboral es un estado de tensión desencadenante de un desajuste en las reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y de comportamiento, determinadas por factores laborales, dado el nivel bajo encontrado, pareciera que ese desajuste no existe. Este primer hallazgo también contradice la opinión de expertos y teóricos como Robbins (2000), así como criterios de investigadores como Peiró (2002), quienes indican que mientras más grande es la organización, los factores externos inciden en el nivel de estrés y comportamiento organizacional, pues a mayor globalización mayor estrés.

La empresa objeto de estudio puede catalogarse como multinacional grande y está orientada al competitivo mercado del consumo masivo y aún así, los resultados mostraron a la mayoría de sus colaboradores con niveles de estrés laboral bajo, lo que pudiera deberse a las buenas prácticas de gestión de talento humano de esta organización, en cuyo caso, debieran continuar así para asegurar la mejora continua del bienestar y calidad de vida laboral.

Destacando el impacto del contexto en el estrés laboral, Chiavenato (2000) indicó que el estrés es propio de la ciudad industrializada y afecta al trabajador por la presión del entorno laboral, lo que concuerda con los criterios expuestos por Villalobos (2011) y con los resultados del estudio de Sigüenza (2005) quien en su investigación de “estresores en el personal del servicio al cliente de las empresas petroleras” obtuvo un nivel de estrés medio, lo que esto no sucedió en la empresa objeto de este estudio. El bajo nivel

de estrés encontrado por esta investigación en el personal de las áreas administrativas, medias y gerenciales coincide de alguna manera con los obtenidos por Barrientos (2012) y Mazariegos (2010) en sus tesis sobre niveles de estrés en empresas guatemaltecas, pues encontraron que la incidencia e intensidad de las situaciones que generaban estrés eran bajas, lo que a su vez contradice el hallazgo general de Blomberg (2013) al catalogar a Guatemala como uno de los cinco países con más estrés a nivel mundial; pareciera que en la empresa objeto de este estudio la realidad es distinta, pues han logrado un nivel de estrés laboral bajo.

El siguiente hallazgo interesante relativo a la variable estrés laboral fue que los *efectos o reacciones físicas y emocionales* más frecuentes de los colaboradores de esta empresa, cansancio visual, insomnio, dolor de espalda y dolor de cuello, lo que coincide con las reacciones físicas que menciona Villalobos (2011) y que Chemis (2005) clasifica como evidencias de patología de niveles 1, 2 y 3 los cuales representan reacciones físicas y psicosociales motivadas por factores internos de la organización, como las relaciones laborales inadecuadas, motivación, desempeño laboral y la dificultad que conllevan las responsabilidades que desempeñan.

Por otra parte, el nivel de ansiedad por realizar un buen trabajo que padece más de la mitad de la población estudiada es catalogado por Villalobos (2011) dentro de los efectos psicosociales del estrés, lo que para esta organización representa un problema evidente que deben abordar de manera estratégica y profunda, pues les coloca, según

Chemis (2005) en un nivel tres (de cuatro existentes) de patología del estrés que sus empleados están experimentando. Es importante mencionar que, según este autor, el cuarto nivel implica para la organización riesgos mucho más altos pues la patología del estrés puede llevar a los colaboradores a experimentar adicciones, depresión crónica y síndromes complejos como el de "burn out".

A nivel de estresores, esta investigación encontró problemas evidentes y problemas potenciales, tomando en cuenta aquellos elementos que pudieran ser mayores fuentes de estrés para los colaboradores y por tanto, representar riesgos para la organización y su productividad.

Dentro de los estresores que manifiesta esta organización está el *ambiente físico*, el cual mostró riesgos *potenciales*, pues los resultados obtenidos reflejan que los colaboradores manifestaron incomodidad con la temperatura, a lo que Robbins (2004) indica que los efectos de no controlar este factor conllevan a la ineficiencia laboral, siendo los más afectados aquellos que realizan actividades mentales. De igual forma dos elementos correspondientes al mobiliario y equipo representaron tendencia a generar estrés (sillas y la pantalla de la computadora) elementos que según la Asociación Americana de Higiene Industrial, AIHA manifiestan malas prácticas por parte de la organización, y se encuentran lejos garantizar la comodidad y funcionalidad necesaria para el personal.

En cuanto a los *problemas evidentes* que se enlistan en el *nivel individual*, se encuentra la falta de seguro médico y de capacitación lo que desestima las recomendaciones de Evans y Lindsay (2004) quienes argumentan que la capacitación sirve para mejorar calidad y productividad, así como para elevar la moral del empleado, pues manifiesta que la empresa está deseosa de ayudarlo y por ello invierte en su futuro, por otra parte, el seguro médico es de las compensaciones que buscan brindar seguridad al trabajador, lo que según Robbins (2004) es importante para mitigar cualquier daño emocional y físico que el colaborador pueda sufrir, esto beneficia tanto a la empresa como al empleado porque promueve la estabilidad laboral y da sensación de seguridad al colaborador; lamentablemente en la empresa objeto de estudio no atienden estas recomendaciones, pues en su mayoría los mandos mas altos son los que cuentan con este servicio, haciendo vulnerable a los otros niveles organizacionales.

Los problemas *potenciales* para la mayoría de los sujetos de esta investigación, en el aspecto *individual* fueron los siguientes: alta frecuencia con la que ocurren cambios estructurales en la empresa, la falta de reconocimiento de los logros, el miedo a perder el trabajo y la falta de confianza hacia el supervisor o jefe inmediato, lo que resulta preocupante pues tal y como indica Chiavenato (2000) el miedo, la ansiedad e incertidumbre de perder el trabajo son parte de las necesidades de seguridad y al no ser atendidos adecuadamente por la organización puede ser perjudicial afectando el desempeño, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) un trabajador llega a ser enfermizo si tiene baja motivación y por consiguiente su productividad es mucho menor,

lo que coincide con Villalobos (2000) quien comenta que las organizaciones con este tipo de personal están destinadas a pagar un alto precio por los trastornos que genera en la productividad.

En el nivel *espiritual* los resultados reflejaron los siguientes problemas *evidentes*: falta de ambiente armonioso con música y plantas, falta de actividades culturales y espirituales y el hecho de que los colaboradores perciben que no son tratados por sus superiores como personas con sentimientos y espiritualidad, lo que representa un riesgo importante para la empresa pues podría con el tiempo, elevar los niveles de estrés en su personal, al punto de caer en lo que refiere el American Institute of Stress (2004) que comenta que el 78% de los ciudadanos estadounidenses refieren sus empleos como estresantes, y como resultado un 75% de las visitas al médico se deben a padecimientos relacionados con enfermedades provenientes del estrés.

El cuidado del nivel espiritual de los trabajadores es importante para las empresas, pues promueve bienestar y calidad de vida integral, lo que según Robbins (2004) y Peiró (2002) el ser humano necesita para sentirse completo, cuando la espiritualidad es un factor a nivel organizacional, se comprende al individuo en todas sus expresiones y existe la posibilidad de realizarse de forma completa; citando a Villalobos (2000) esto les brindará las herramientas necesarias para poder afrontar los retos que se les presenten. Lamentablemente este indicador no es atendido en este momento por la

empresa objeto de estudio, lo que es perjudicial para la organización considerando que según Koontz y Wehrich (2008), el progreso de la sociedad se ha marcado a través la capacidad creativa del ser humano, motivada por el desarrollo la espiritualidad.

De igual forma se determinó que en el nivel *espiritual* los problemas *potenciales* son la poca práctica de actividades que estimulen la relajación o algún hobby, lo que pudiera representar un medio de canalización para que el colaborador pueda afrontar las manifestaciones estresantes, según Bolaños (2012) el personal considera que sus superiores pocas veces los tratan como personas con sentimientos y un área espiritual, lo que manifiesta que la organización no está estimando la importancia de incentivar el desarrollo espiritual como lo sugiere Robbins (2004)

Otro hallazgo interesante muestra que dentro del indicador *nivel grupal*, los problemas *potenciales* de los colaboradores de la empresa objeto de estudio son: no encontrar adecuada la forma en la que se resuelven los conflictos, que estos se producen en todo momento y no se utilizan los errores y los fracasos para aprender, esto puede ser motivado por problemas de comunicación, lo que es alarmante ya que según Peiró (2002) toda organización debe promover el diálogo constructivo entre los miembros del equipo, con el fin de propiciar el entendimiento, comprensión y respeto hacia los puntos de vista de los demás; esto coincide con la opinión de Dolan (2012) al argumentar que la organización debe favorecer la conciliación y comunicación interna, como medio para renovar el ambiente de trabajo.

Otras situaciones encontradas son la dificultad que se genera para formar equipos de trabajo y la poca frecuencia con la que se realizan actividades grupales, lo que pudiera significar que la empresa objeto de estudio tiene poco interés en crear integración entre los colaboradores, citando a Koontz y Weihrich (2008) esto puede deberse a tendencias antisociales manifestadas en malas relaciones interpersonales, lo que puede llegar a convertirse en estresores importantes siendo mal establecidas, si no se procura una buena relación con los jefes, subalternos y clientes.

En el indicador nivel *organizacional* los principales hallazgos *evidentes* mostraron que el personal se encuentra incómodo con la falta de oportunidades de descansos durante la jornada laboral lo que citando a Peiró (2002) es importante para que el colaborador cumpla con las demandas y expectativas del puesto, también manifestaron que el nivel de complejidad de la información que manejan es bastante alto y que el nivel de rutina o poca variedad de sus tareas es elevado, lo que es comprensible considerando que Robbins (2000) comenta que las empresas de gran tamaño, en este caso una multinacional, puede estar desorganizadas y tener actividades rutinarias que provocan estrés.

También se determinó que los colaboradores reciben poco reconocimiento de buen desempeño, lo que según Miralles (2005) pudiera afectar la productividad ya que señala que el estrés laboral es un estado de tensión desencadenado de reacciones

emocionales; otro factor encontrado fue que las áreas y actividades están desorganizadas, lo que contrasta con lo dicho por Wehrich (2008) indicando que la estructura organizacional debe ser diseñada de forma que permita a los administradores y demás personal cumplir con las metas institucionales propuestas, de caso contrario la organización estará presentando deficiencias en el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a los problemas *potenciales* que representan un estresor *organizacional*, se puede mencionar que no se da el reconocimiento justo del trabajo satisfactorio, lo que lleva a que no se sientan comprometidos a trabajar más tiempo de lo que requiere su jornada laboral y comentan también que existen restricción para la adecuada toma de decisiones; estos factores pueden ser un detonante de la falta de identidad del colaborador con la organización, según Robins (2002) es fundamental que se le proporcione un ambiente óptimo, empoderamiento y la posibilidad para desarrollarse profesionalmente para crear estabilidad.

También comentan que reciben instrucciones contradictorias, Koontz y Wehrich (2008) atribuyen esa problemática a la mala organización de los puestos de trabajo, estiman que probablemente las líneas de mando, las responsabilidades y las actividades del puesto no están bien definidas por la organización, o los colaboradores no cuentan con el conocimiento de ellas por falta de comunicación. De igual manera las impresoras fueron otro de los factores que la organización necesita mejorar, considerando las

actividades que realizan los colaboradores estudiados y el constante uso que hacen de ellas, es indispensable su buen funcionamiento, de no ser así, citando a Chiavenato (2000) se reduce la capacidad de respuesta del personal.

En el indicador *ambiente físico* los problemas *potenciales* encontrados y que afectan en mayor porcentaje a las mujeres fueron la temperatura y el espacio, a los hombres les resulta más problemática la silla y la pantalla que utilizan para realizar sus actividades laborales. Lo anterior concuerda con el estudio de la Fundación para riesgos laborales (2001) que explica sobre lo necesario de visualizar la salud de las mujeres, porque la salud de hombres y mujeres es diferente y es desigual; es diferente, porque existen una serie de factores biológicos (genéticos, hereditarios, fisiológicos, etc.) Porque la temperatura del cuerpo es diferente en el hombre que la mujer, porque la mujer tiene mayores cambios hormonales. Así también con respecto a la silla de los hombres el estudio indica que La práctica de la prevención del estrés debe contemplar todos los puestos de trabajo, todos los riesgos (seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales) y todos los daños (accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo).

Respecto al *ambiente individual* se establecieron como problemas evidentes, la falta de seguro médico siendo las más afectadas las mujeres, y la falta de capacitación manifestando que los hombres en mayor porcentaje se ven perjudicados. Esto es

debido como lo presenta el estudio de la Fundación para riesgos laborales (2001), sobre la visión predominante de los accidentes de trabajo y la infradeclaración de las enfermedades profesionales esconde la relación entre condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, pero afecta mucho más a las mujeres.

En lo que respecta a los problemas *potenciales* del nivel *individual*, es interesante resaltar que las mujeres en su mayoría se ven afectadas en todos los sub indicadores (cambios estructurales, reconocimiento de logros, miedo a perder el trabajo, confianza con el supervisor) El anterior nivel de estrés puede derivarse por los datos mostrados por la OIT que el aumento de la brecha salarial entre 2008 y 2010 entre hombres y mujeres es fruto del mayor aumento del salario medio masculino frente al menor aumento del salario femenino.

Según los resultados obtenidos en el nivel *espiritual* los problemas *evidentes* afectan en igual cantidad a ambos generos, se determino que la falta de un ambiente armonioso manifiesta en las mujeres un mayor porcentaje de insatisfacción y la poca realización de actividades culturales dentro de la empresa repercute mayormente en los hombres.

Los estresores *potenciales* del indicador *espiritual* encontrados fueron la falta de práctica de actividades recreacionales o hobbies en las mujeres y no contar con una

relación de cordialidad con sus superiores en el caso de los hombres. Robins (2000) explica que las mujeres se han ido incorporando al trabajo asalariado de forma creciente, produciéndose en los últimos años un incremento importante de sus tasas de actividad remunerada, sin embargo continúan realizando labores domésticas por lo cual no tienen hobbies o actividades culturales y recreativas como los hombres.

Los factores *potenciales* del nivel *grupal* que se determinaron dejaron en manifiesto que las mujeres sienten en mayor porcentaje mas incomodidas, sobresaliendo en 4 de 5 factores evaluados, siendo estos: la forma de resolver los conflictos, aprendizaje por medio de los errores cometidos, actividades grupales, integración de equipos de trabajo, los hombres solo manifestaron ser afectados en la frecuencia con la que ocurren los conflictos dentro del area de trabajo.

En cuando al nivel *organizacional* los problemas *evidentes* mantienen la misma tendencia, las mujeres fueron las más afectadas y prevalecieron en todos los aspectos evaluados, siendo estos: Descanzos durante la jornada laboral, tipo de información que manejan, variación de las actividades, reconocimiento del desempeño y organización de las areas y actividades. Como lo indicó la Fundación para riesgos laborales (2001) las mujeres tienen diferencias físicas a los hombres y por ello los descansos periódicos son necesarios cuando están embarazadas, con dolores menstruales o están sus horas de lactancia.

según la teoría de diversidad generacional; al respecto analiza Díaz (2012) que en la actualidad al mercado laboral se están vinculando personas, pertenecientes a la llamada “Generación Y o Generación del Milenio”, que tienen valores, expectativas, motivaciones y creencias diferentes a sus generaciones precedentes. Cada generación presenta diferentes resultados por ejemplo, el presente estudio muestra que en la categoría edad los problemas *potenciales* del ambiente *físico*, se pudo establecer que los colaboradores de la generación del milenio, es decir los que tienen entre 21 a 30 años de edad sienten incomodidad con la temperatura y la pantalla de su computadora, los de 31 a 40 años consideran que la silla es incómoda para el desempeño de una jornada laboral de 8 horas, mientras que los de 41 a 50 años son afectados por el espacio de su oficina.

En el nivel *individual* los problemas *evidentes* encontrados determinaron que los de 21 a 30 años son el grupo más vulnerable debido a que su mayoría no cuentan con seguro médico ni con capacitación para el correcto desempeño de sus funciones. Esta situación coincide con Bellora (2001) señala que después de la generación X, los tradicionalistas, vinieron los ‘Baby boomers’, nombre derivado de la explosión demográfica después de la segunda guerra mundial. Esperaban seguridad y estabilidad de sus trabajos, y todavía estaban acostumbrados a obedecer.

En cuanto a los resultados obtenidos de los problemas *potenciales* correspondientes al indicador *individual* se estableció que los que tienen de 21 a 30 años sienten mayor inconformidad con la falta de reconocimiento de logros, los de 31 a 40 en mayor porcentaje sienten miedo de perder su trabajo y los de 41 a 50 años sienten mayor sensación de inconformidad con los cambios estructurales y la confianza con el supervisor. Aquí encontramos un aspecto señalado por Díaz (2012) quien dice que la 'Generación X', es la que vivió en una época de constante incertidumbre, en la que explotó el capitalismo, tras el final de la guerra fría y la apertura económica. Con respecto a esto analizo que sus temores a perder el trabajo y la inconformidad con los cambios estructurales y la confianza con el supervisor, es factible que se deba a una indisposición generacional.

Los resultados del indicador *espiritual* respecto a los problemas *evidentes* reflejan que los colaboradores de 21 a 30 años consideran incomodo el ambiente laboral y se ven afectados por la poca realización de actividades culturales dentro de la empresa. Aquí concuerda con Díaz (2012) que indica que esta generación (21 a 30 años) quiere disfrutar casi con inmediatez, no cree en el autoritarismo ni en el trabajo para toda la vida, tiene una autoconfianza muy alta, busca desafíos que lo mantenga ocupado y rete su imaginación, creatividad y espera que exista balance entre su vida personal y laboral.

para el indicador *espiritual* también fue posible determinar los problemas *potenciales* que manifiestan los colaboradores, en este caso los que tienen entre 41 a 50 años dicen que no practican con frecuencia actividades al aire libre o hobbies y consideran que el trato con sus superiores es poco cordial. Aquí considero que cada generación debe ser tratada de manera diferente con actividades que vayan con su edad como señala Bellora (2001) Por eso, más que nunca se requiere conocer de manera individual las capacidades del equipo de trabajo, buscando complementación entre cada uno de sus miembros dependiendo de su generación.

Según el indicador *grupal* los problemas *potenciales* que representan posibles fuentes de estrés para los colaboradores de 21 a 30 años fueron la resolución de conflictos, la retroalimentación y la dificultad para participar en actividades grupales, en cuanto a los comprendidos en edades de 31 a 40 años la integración de equipos de trabajo es un factor que genera estrés en ellos, mientras que los que tienen entre 41 a 50 años consideran que los conflictos dentro del area de trabajo son frecuentes. Es notorio que existe un problema generacional al integrarse en grupos mencionanado a Bellora (2001) quien señala que, las personas se pueden agrupar en cuatro tipos: Los tradicionalistas, que fueron los primeros trabajadores de las empresas modernas, esperaban de sus trabajos supervivencia e ingresos, y tenían bajísimos niveles de rotación, pues hacían prácticamente toda su carrera laboral en la misma empresa. Tomando en cuenta lo anterior los colaboradores de 41 a 50 años no están acostumbrados a trabajar con una mentalidad moderna de trabajar en equipo.

El personal comenta respecto al indicador *organizacional* y los problemas *evidentes* evaluados que los que tienen entre 21 a 30 años únicamente son afectados por la monotonía de las actividades que realizan, los que tienen de 31 a 40 años están inconformes con la falta de descansos durante la jornada laboral, también con la complejidad que conlleva la información que manejan y la manera en la que están organizadas las áreas y actividades, el último grupo evaluado (41 a 50 años) comenta que no reciben ningún tipo de reconocimiento por su buen desempeño. Aquí es notoria la diferencia generacional porque los colaboradores de 21 a 30 años sienten monotonía, tomando en cuenta lo que dice Bellora (2001) que en la empresa se presenta como un desafío para las áreas encargadas de gestionar a las personas, quienes deben lograr que las diferentes generaciones al interior de las compañías, se complementen y generen sinergias que repercutan en el rendimiento del negocio.

De la misma forma se pudieron determinar los resultados para el indicador *organizacional* y los problemas *potenciales*, siendo los más afectados los de edades comprendidas entre los 21 a 30 años, ya que manifiestan desacuerdo con el compromiso para quedarse más de lo requerido por su jornada laboral, la poca posibilidad para tomar decisiones, instrucciones contradictorias y el funcionamiento de la impresora, mientras que los que tienen entre 31 a 40 años estiman que les afecta el poco reconocimiento del buen desempeño y las restricciones para tomar decisiones.

Considerando los resultados de los *problemas* potenciales del indicador *ambiente físico*, el personal que tiene menos de 1 año de laborar en la empresa se ve afectado en mayor porcentaje por la pantalla de la computadora, los que tienen mas de 5 años – menos de 10 años determinan que la temperatura y el espacio de su oficina son inapropiados, mientras los que tienen mas de 10 años estiman que la silla es incomoda. Es muy importante el espacio donde el colaborador labora, lo que concuerda con Lewin (2011) al referirse que el espacio vital, considera al individuo, ‘como un ser orgánico, su aspecto psicológico, el contexto en que vive, sus relaciones sociales, sus objetivos, sus experiencias, factores estos que actúan interdependientes.

Respecto al nivel *individual* los problemas evidentes encontrados en el personal con menos de 1 año de laborar en la organización es la falta de seguro médico y para los que tienen más de 5 años - menos de 10 la capacitación. El ser humano necesita cubrir sus necesidades de seguridad como el estar cubierto ante cualquier eventualidad futura como explica Chiavenato (2000).

En cuanto a los problemas *potenciales* del indicador *individual* se puede mencionar que los colaboradores con más de 5 años – menos de 10 años dentro de la empresa reflejan inconformidad con la falta de reconocimiento de logros, miedo a perder el trabajo y la confianza con el supervisor, el grupo con mas de 10 años se ve afectado por los cambios estructurales. Lo anterior coincide con Chiavenato (2000) quien al

respecto indica que el miedo, la ansiedad e incertidumbre de perder el trabajo son parte de las necesidades de seguridad insatisfechas.

Según los resultados obtenidos en el indicador *espiritual* los problemas *evidentes* que afectan de mayor forma a los colaboradores son la falta de un ambiente agradable con música y plantas siendo el grupo de menos de 1 año quien mas lo padece y la falta de actividades culturales dentro de la empresa afectando en mayoría a los que tienen mas de 1 año – menos de 5 años de labor. Es necesario que el colaborador trabaje en un lugar a gusto como lo que aconseja Robbins (2004) quien indica, que el ser humano es también un ser espiritual y necesita enriquecerse en esta área para sentirse completo.

En cuanto a los problemas *potenciales* del indicador *espiritual*, el personal que tiene más de 1 año – menos de 5 años de trabajo comenta que pocas veces practica actividades recreacionales, mientras que los que tienen menos de 1 año califican la relación con sus supervisores como poco cordial. Aquí no puede existir cordialidad si los colaboradores no practican actividades recreacionales como explica Koontz y Wehrich (2008) que el pensamiento creativo de los colaboradores de una organización puede desarrollarse a través de propiciar eventos culturales, retiros espirituales sin distingo de religión y talleres de formación artística como clases de pintura, escritura, música, etc.

Respecto el indicador *grupal*, los problemas *potenciales* detectados para los colaboradores con mas de 1 año y menos de 5 años en la organización es la manera en la que se resuelven los conflictos, al grupo que tiene mas de 5 años y menos de 10 años le afecta la falta de retroalimentación de los errores cometidos y la poca frecuencia en la que se realizan las actividades grupales, por su parte los que tienen mas de 10 años en el equipo comentan que los conflictos ocurren de forma frecuente y se ven afectados por eso. En este aspecto Wayne Mondy y Robert M. Noe (2005) determinaron que los grupos de trabajo son la asociación de dos o mas colaboradores con el objetivo de realizar un proyecto en común, establecen que existen diversos tipos dependiendo de su orientación, algo que es notorio no se está dando en la organización entre esta categoría de tiempo de laborar en la empresa

Se pudo establecer que en el indicador *organizacional*, los problemas *evidentes* que aquejan al personal con menos de 1 año laboral, son la complejidad de la información que manejan y la organización de las areas y/o actividades, los del grupo de mas de 1 año – menos de 5 años establecen que la falta de descansos durante la jornada laboral perjudicial, Milkovich y Boudreau (1998) al respecto indican que un aspecto importante para el empleado es el número de horas requeridas porque afectan el tiempo con la familia, el desarrollo personal y el descanso. Algo que se debe tomar muy en cuenta. Mientras que los que tienen ma de 5 años – menos de 10 manifiestan inconformidad con la complejidad de la información que manejan y con la falta de reconocimiento del buen desempeño. Milkovich y Boudreau (1998) al respecto indican que un aspecto

importante para el empleado es el número de horas requeridas porque afectan el tiempo con la familia, el desarrollo personal y el descanso. Algo que se debe tomar muy en cuenta.

En cuanto a los problemas *potenciales* correspondientes al indicador *organizacional* se determino que los colaboradores con menos de 1 año en la empresa tienden a sentir poco compromiso para trabajar mas de lo que requiere su jornada laboral, lo que explica la posición de Peiró (2002) que considera que el rol del puesto es fundamental para el cumplimiento de las demandas y expectativas de un trabajador, los que cuentan con mas de 1 año – menos de 5 años determinan que las impresoras por lo regular no son funcionales cuando las requieren, mientras que los que tienen mas de 5 años – menos de 10 años manifiestan reacciones negativas ante la falta de reconocimiento del buen desempeño conviniendo con Peiró (2002), al explicar que el desempeño tiene que estar siendo evaluado periódicamente. Además la poca posibilidad para tomar decisiones, por su parte el grupo con más tiempo en la empresa (mas de 10 años) considera que las instrucciones que reciben muchas veces son contradictorias. En este caso sucede y coincide con Milkovichy Boudreau (1998) que indican que la información y comunicación deben ser directas y claras dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de estrés laboral para los colaboradores de esta empresa, en todos los niveles organizacionales es, en su mayoría, bajo.
2. Los efectos o reacciones físicas como resultado del estrés, fueron, para la mayoría de los sujetos, los siguientes: cansancio visual, dolor de espalda, trastornos del sueño y dolor de cuello, lo que se cataloga como niveles 1, 3 y de patología del estrés.
3. El efecto emocional o psicosocial que manifestó la mayoría de la población como resultado del estrés laboral es la ansiedad, lo que pertenece a un nivel 2 de patología del estrés, de 4 niveles que existen para clasificarlo.
4. Los estresores que representan en este momento un problema evidente o profundo, por estar afectando a la mayoría de la población son: la falta de seguro médico, la falta de capacitación, la inexistencia de un ambiente físico de trabajo armonioso y agradable con música y plantas ornamentales, la falta de reconocimiento oportuno del trabajo realizado y la imposibilidad de tomar descansos durante el transcurso de la jornada laboral.
5. Los estresores que representan en este momento un problema potencial para la empresa, es decir, un área que puede tornarse fácilmente en un problema serio si no se atiende, fueron: la comunicación efectiva dentro y entre departamentos o áreas funcionales, la falta de reconocimiento oportuno de los logros de trabajo, la falta de solución oportuna de conflictos de trabajo, la constancia o frecuencia con que se dan cambios estructurales en la empresa,

el miedo a perder el trabajo, la falta de confianza con el supervisor, la falta de integración de equipos de trabajo, el nivel de complejidad de la información y la mala organización de tareas y actividades que se realizan entre departamentos.

6. El nivel organizacional que presenta mayores áreas de mejora en cuanto a estresores es el administrativo, seguido del gerencial, siendo el de los mandos medios el que se encuentra más tranquilo en este momento con respecto a los estresores evaluados.
7. A nivel de género las mujeres están siendo más afectadas por estresores en la empresa.
8. A nivel de edad, el grupo que pertenece a la generación del milenio (quienes dentro de la empresa tiene edades que oscilan entre los 21 y los 30 años de edad), presentan mayor incomodidad con respecto a la mayoría de estresores evaluados.
9. El grupo que posee una antigüedad o tiempo de servicio entre más de 5 años – menos de 10 años es el más afectado por los estresores evaluados en este estudio, seguido por los de menos de 1 año.
10. El bienestar laboral integral o calidad de vida en el trabajo no está siendo cuidada adecuadamente por la organización, especialmente en elementos como, ejercicio físico y exposición a ambientes serenos de trabajo. El no contar con seguro médico dentro de las prestaciones laborales incide negativamente en el nivel de seguridad de los trabajadores, especialmente de las mujeres.

VII. RECOMENDACIONES

1. Continuar con sus prácticas de gestión de talento que parecieran estar dando el resultado esperado ya que el nivel de estrés es bajo.
2. Para minimizar los efectos físicos y emocionales causados por el estrés, se recomienda programar entre jornadas laborales, la práctica de ejercicios básicos de estiramiento y respiración durante 5 minutos.
3. Es indispensable realizar un estudio de ergonomía, mejorar las condiciones de trabajo, determinar los horarios de descansos y proporcionar seguro médico en todos los niveles organizacionales.
4. Implementar estrategias, tácticas y políticas de gestión de recursos humanos que promuevan la comunicación efectiva, la retroalimentación oportuna sobre el desempeño, el reconocimiento e incentivo a los logros de trabajo, la solución oportuna de conflictos de trabajo, y la creación de un ambiente físico de trabajo que promueva la armonía y el bienestar de los colaboradores.
5. Crear un programa formal de capacitación adaptado a los requerimientos de los niveles organizacionales y a la diversidad generacional de la empresa; el programa de capacitación deberá ser resultado de un DNC (diagnóstico de

necesidades de capacitación) realizado de manera profesional, determinando tanto necesidades genéricas como específicas.

6. Controlar los alcances que la empresa obtenga mediante la participación de las mujeres en la toma de decisiones y/o desempeño de sus labores, hacerlos visibles y generar retroalimentación sobre las buenas prácticas e implementar actividades culturales como herramienta contra el estrés.
7. Es necesario identificar medidas prácticas que faciliten la integración de las nuevas generaciones a la empresa, garantizando la equidad de recursos organizacionales y fomentando la interacción con los colaboradores de otras edades.
8. Se considera importante implementar incentivos a la estabilidad laboral del personal, otorgándoles reconocimientos, beneficios o ascensos, por el desarrollo de su carrera dentro de la organización.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. Aguayo, F. y Larna, J. (1998). Eçírés Ocupacional: Una Perspectiva Ergonórnic y su Protección el Diseño Organizacional. Lisboa, Portugal: Editorial Ediciona.
2. Almiral H., P. (1996). Análisis Psicológico del Trabajo. La Abana, Cuba: Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba.
3. Barbosa, A. (2010). Bienestar y malestar dentro del grupo. Trabajos en grupo. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas. Facultad de Humanidades. Departamento de Psicología.
4. Bellora, B. (2001). Diseño y Analisis de encuestas en investigación social y de mercados, Madrid, España: Ediciones Pirámide.
5. Bobes G., J. (2008). Trastorno de Estrés Postraumático. Barcelona. España: Editorial Masson
6. Broderick, C. (2010). Los precursores de la calidad, México DF, México: Editorial Vergara.
7. Castaño, R., V y Díaz, E (1996). Relación entre Personalidad y estrés Percibido en la Profesión Docente, Madrid, España: Universidad Gomphutense de Madrid.
8. Cornejo, P. (2001). Estructura Organizacional de Productoras y Distribuidoras. Quito, Ecuador: Guía Comercial de Quito, Cámara de Comercio de Quito.
9. Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. Nueva York: Praeger.
10. Chiavenato (2000). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. México DF, México: Mc.GrawHill Interamericana Editores S. A. de C. V.

11. Davis, K. (1994). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México DF, México: Mc.GrawHill Interamericana Editores S. A. de C. V.
12. Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. México: Pearson Educación. Prentice Hall.
13. Díaz, H. (2012). *La Gestión de los Recursos Humanos: preparando profesionales para el Siglo XXI*. España: Mac Graw Hill.
14. Díaz, H. (2008). *El Manual Moderno, Medicina Laboral*. Editorial Manual Moderno. 2° Edición. México. p.p. 32-52.
15. Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2012). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: Mac Graw Hill.
16. Dulewicz, R. (1995). *Fuentes de estrés laboral en médicos de urgencia hospitalaria. Avances en Traumatología*. México: Mc.Graw Hill.
17. Evans, J.R. y Lindsay, W.M., (2004). *The Management and Control of Quality*. United States: Southwestern, Thomson learning, Edición quinta.
18. Grieco (2010) & Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud*. España: Desclée de Brouwer.
19. Harris, M. & Ross, E., ed. (1987). *Food and Evolution: Towards a Theory of Human Food Habits*. Philadelphia: Temple University Press.
20. Ivancevich, J. & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas, S.A.
21. Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una persona global* (12ª. Ed.) México: Editorial McGraw- Hill.
22. Lazarus, R. y Folkman, S. (2004). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
23. Lewin, K. (2011). *Dinámica de la Personalidad, Teoría del Campo*. Madrid, España: Ediciones Morata S.A.
24. Matteson & McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2003). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. México: Roca. Mc Graw Hill 3° Edición.
25. Melgosa, J. (2004). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.
26. Milkovichy, B. (1998). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. México DF, México: McGraw Hill México. Sexta Edición.

27. Morris, R.W., Leikin, J.B., Eckeniode, P. y Boston, D. (1990). *The effects of time of trauma patient presentation on emergency department utilization*. United States: Progress in Clinical and Biological Research.
28. Munch, G. L. & García Martínez, J. (2012). *Fundamentos de Administración*. México: Editorial Trillas.
29. Omar, A. (1995). *Stress y coping. Las estrategias de coping y sus Interrelaciones con los niveles biológico y psicológico*. Buenos Aires: Editorial Lumen.
30. Peiró, J. M., Salvador, A. (2005). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
31. Peiró, J. M., Salvador, A. (2006). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
32. Ramírez, M. (2000). *Predictores del estrés laboral en profesionales de enfermería*. La Habana, Cuba: Comunicación presentada en el XXIII Congreso Latinoamericano de Anestesiología.
33. Reyes, L. (2013). *Most Stressed Countries o Países Mas Estresados*. Buenos aires, Argentina: Editorial Paidós.
34. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
35. Seward, J. (1990). *Estrés Profesional*. Moderno. México: Editorial Manual
36. Sferra, Wright y Rice (1980). *Personalidad y Relaciones Humanas*. México: Mc. Graw Hill.
37. Salomón, P. (2000). *Psiquiatría*. México: Editorial Manual
38. Seward, P. (2001). *Estrés Profesional*. United States: MIT Press
39. Williamson, Jeffrey G. & O'Rourke, Kevin H. (2004). *Globalization and History. The Evolution of a Nineteenth-Century Atlantic Economy*. United States: MIT Press

Libros PDF

1. Chavarría Cosar, R. (2002), *Iluminación de los Centros de Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de:

- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT/P/Ficheros/201a300/ntp_211.pdf
2. Fundación para riesgos laborales (2001) Mujeres Trabajo y Salud. 2ª edición: 2012. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas).<http://www.istas.ccoo.es/descargas/GUIA%20SALUD.pdf>
 3. Miralles, Fernando (2005) Estrés Laboral. Especialista en Psicología Clínica. Recuperado de: <http://femiralles.galeon.com/t1.pdf>
 4. Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. Psicología y Salud, 16 (2) Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/774-3476-1-PB.pdf>
 5. Pautassi, L. (2007), El cuidado como cuestión social desde un enfoque de derechos. CEPAL. Serie Mujer y Desarrollo N° 87. Santiago en.Argentina_Rodriguez Enriquez_nov.2009.pdf.
 6. Rodríguez, C. (2009), La crisis económica mundial, el empleo de las mujeres y las respuestas de política pública. Una observación del caso argentino [en línea] <http://www.generoypobreza.org.ar/docs/Crisis>.
 7. Koontz y Wehrich (2008) Elementos de administración: Un enfoque internacional, 7ma Edición. Recuperado de: <http://www.freelibros.org/administracion/elementos-de-administracion-un-enfoque-internacional-7ma-edicion-harold-koontz-y-he> Pdf
 8. Santos, C. (2006) Estimación de una función de demanda de bienes de consumo duradero en América Latina 1890-1913. Universidad de Barcelona. España. Recuperado de: <http://www.helsinki.fi/iehc2006/papers3/Roman.pdf>

Artículos de revista

1. Alonso M. Pilar (2008, 15 de noviembre) Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el Personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2008; Volumen 24. Págs. 25-40.
2. Arias, F. (2000,28 de febrero). El estrés laboral: el Azote de Nuestros Díaz. Comunidades al día. Publicación Analítica. Volumen 23, pág. 5

3. Bages, N; FeLdman, L y Chacón, G (1995, 12 de marzo). Patrón de conducta tipo A y Reactividad Cardiovascular en GerentesII. Revista Salud Pública de México, Volumen 37, pág. 1.
4. Charles, D. (1998, 21 de septiembre), Encuesta de Estrés laboral, Revista de Psicología. UNMSM, Lima – PERU. Volumen III, pág. 3.
5. De la Torre, M.V., Alcántara, A.G., Mérida, F., Morell, M., Daga, D. y Ruiz, L. (1998, 6 de junio), Perfil psicológico, respuesta cardiovascular y endocrinometabólica del profesional facultativo en el área de Medicina Intensiva. Revista de Medicina Intensiva, Volumen 5, págs. 229-239
6. De la Torre, M.V., Alcántara, A.G., Mérida, F., Morell, M., Daga, D. y Ruiz, L. (1998, 3 de enero). Perfil psicológico, respuesta cardiovascular y endocrinometabólica del profesional facultativo en el área de Medicina Intensiva. Revista de Medicina Intensiva, Volumen 5, págs. 229-239
7. Fernández y Mielgo (2001, 9 de julio) La prevención del burnout en las organizaciones: El chequeo preventivo de Leiter y Maslach. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, Volumen 8, págs. 55-66
8. McGrath, Robert (2000, 29 de abril). Historia Breve del Programa Postdoctoral M.S. en Psicofarmacología Clínica de la Universidad Fairleigh Dickinson. Universidad Fairleigh Dickinson. Papeles del Psicólogo, 2007. Vol. 28(2), pp. 77-83
9. Ocampo López, J. (2004, 8 de mayo) La microhistoria en la historiografía general. Historelo. Revista de Historia Regional y Local, Vol. 1, Núm. 1 págs. 51
10. Stora, Jean Benjamín (2003, 1 de enero-julio) ¿Qué es el Estrés? Revista nacional de administración. Volumen 1, págs. 71-84.
11. Schaufeli, W. (1999, 11 de junio), Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Volumen 15, págs. 147-171.
12. Tobal, Miguel (2002, 22 de octubre) Amorim Gaudêncio, & C., Cano-Vindel, A., Diferenças na manifestação de ansiedade entre a população geral e pacientes com transtornos de pele. Psiquiatria Biológica, Volumen 4, págs. 101-107.

Tesis

1. Barrientos Tunchez, V. (2012), Niveles de Estrés en Colaboradores del Área de Ferretería de una Asociación Solidarista de Retalhuleu. [Tesis] Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu, Guatemala.
2. Figueroa Gutiérrez, Eugenia Guadalupe. (2009). Propuesta para disminuir los Niveles de Estrés del Personal Operativo de COMBEX-IM. [Tesis] Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Departamento de Psicología. Guatemala.
3. García Maturana, Carolina Alejandra. (2006). Estrés laboral en el personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstetricia Hospital Clínico Regional Valdivia. [Tesis] Universidad Austral de Chile Facultad de Medicina. Escuela de Obstetricia y Puericultura. Valdivia, Chile.
4. Herrera Piedrasanta, L. (2012), Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. [Tesis] Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Departamento Psicología Clínica. Guatemala, Retalhuleu.
5. López Sigüenza, Lizbeth Rebeca (2005) Estresores en el Personal de Servicio al Cliente de las Empresas Petroleras. [Tesis] Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Administración de Empresas. Guatemala.
6. Mazariegos, Perdomo, Eliana María. (2010). Relación entre el estrés y el desempeño de los visitadores médicos de un laboratorio Farmacéutico Nacional. [Tesis] Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Departamento de Psicología. Guatemala.
7. Soler Sánchez M.I. (2008) La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS [Tesis]. Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia.

Listado Páginas web

1. Asociación Americana de Higiene Industrial AIHA. Mobiliario y Equipo en la Oficina. USA (2014): AIHA Recuperado de: <https://www.aiha.org/Pages/default.aspx>
2. Cano Vindel, Antonio (2002) Estrés Laboral. España: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Recuperado de: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/
3. Ballesteros (2000) Empresa Agrícola. España: FUNCICLOPEDIA. Recuperado de: <http://www.iespana.es/FUNCICLOPEDIA/articulos/articu2003/articu1013.htm>
4. Bolaños, Vera (2012) Filosofía de la Luz. Guatemala: Filosofía de la Luz. Recuperado de: www.filosofiadela luz7.blogspot.com
5. Fundación Europea para la mejora de Condiciones de Vida y Trabajo (2009). Bruselas: UE Recuperado de: <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/?>
6. Hans (1930) Síndrome de Estar enfermo. Madrid, España: Saluspot. Recuperado de: <https://www.saluspot.com/t/sindrome-de-estar-enfermo/>
7. Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, ICTUM (2001) Estados Unidos de America: ICTUM http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_M%C3%A1nchester
8. Marbán, J. (2012) El estrés afecta al rendimiento laboral, Estados Unidos de America: Cnexpansión. Recuperado de: <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2009/09/01/el-estres-y-el-rendimientolaboral>
9. Ministerio de Economía de Guatemala. MINECO. (2014) Clasificación de las empresas según su tamaño. Guatemala: MINECO. Recuperado de: <http://www.mineco.gob.gt/>
10. OPS/OMS (2005) Guatemala: OPS/OMS. Recuperado de: <http://www.who.int/countries/gtm/es/>
11. Organización Mundial para la Salud OMS (2005) Salud para Todos. Ginebra: OMS. Recuperado de: <http://www.who.int/es/>

12. Organización Internacional del Trabajo en América Latina y el Caribe, en su informe “Avances y Perspectivas”, OIT (2013) Ginebra: OIT. Recuperado de: http://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_214985/lang--es/index.htm
13. OIT en América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. Ginebra: OIT. (2013) Recuperado de: <http://www.ilo.org/sanjose/lang--es/index.htm>
14. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) España: OIT. (2014) Recuperado de: <http://www.ergonomia.cl/bv/en0001.html>
15. Seyle, Hans (2003) Canadian Institute of Stress. Canadá: CIS. Recuperado de: <http://stresscanada.org/>
16. Seyle, Hans (2004), American Institute of Stress AIS. USA: AIS. Recuperado de: <http://www.stress.org/>
17. Simón Andrade (2005) Empresa Privada. España: FUNCICLOPEDIA. Recuperado de: <http://www.iespana.es/FUNCICLOPEDIA/articulos/articu2003/articu1013.htm>
18. Templeton, Franklin (2003) Administración Pública. España: Franklin T. Recuperado de: http://www.franklintempleton.com.es/es_ES/gateway/default.page?ref=L2VzX0VTL2ludmVzdG9yL2ludmVzdG9yLWVkdWNh
19. La Universidad Nacional de Loja, UNL. (2010) Ecuador: UNL. Recuperado de: <http://unl.edu.ec/>
20. Villalobos, J. (2011). Estrés Y Trabajo. España: Meds. Recuperado de: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
21. Universidad Francisco Gavidia (UFG), estudio sobre Comercialización, Sistema Integrado, Técnicas de Merchandising y Productos Masivos San Salvador: UFG. Recuperado de: <http://www.ufg.edu.sv/>

Documento Legal

1. Artículo 10 del Código de Comercio de Guatemala. Sociedades Mercantiles. <http://leydeguatemala.com/codigo-de-comercio/articulo-10-sociedades-mercantiles/2480/>

Anexo

Anexo 1

Propuesta

PLAN OPERATIVO ANUAL	
AMBIENTE FÍSICO	ESTRATEGIA <ul style="list-style-type: none">• Calidad de vida en el trabajo• Objetivo: promover el bienestar físico integral que impacte positivamente la calidad de vida de los colaboradores.• Táctica: Implementación de mejoras dadas para la ergonomía.• Acciones: diagnosticar el nivel de funcionalidad de las sillas, cotizar y comprar sillas ergonómicas, impartir cursos sobre postura corporal, diseñar e impartir cursos de formación sobre manejo de estrés. mejorar temperatura e iluminación de áreas de trabajo e implementar protectores de pantalla para todas las computadoras.• Responsable: el departamento de recursos humanos, más los jefes de línea de cada área.

	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros: para diagnosticar y mejorar propuestas de ergonomía, para contratar facilitadores externos, instalaciones, horas hombre de capacitación. Q6,500 SySO (salud y seguridad ocupacional) • Indicadores: número de reportes por enfermedad derivada de mala posturas corporales; reducción de quejas por condiciones físicas de trabajo. • Tiempo de implementación de mejoras: mejoras a condiciones físicas, 3 meses; mejoras en capital humano derivado de capacitación, mínimo de 6 meses. • Tiempo: SySO (salud y seguridad ocupacional) 1 semana
<p>NIVEL INDIVIDUAL</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las capacidades y destrezas o habilidades de los trabajadores. • Objetivo: Incrementar su empleabilidad y obtener mejores resultados. • Acciones a tomar: Integrar programas de capacitación y retroalimentación oportuna al trabajador, que aporten a sus competencias laborales.

- **Gestión:** Entrenarlos en los puestos de trabajo para que comprendan la información que tienen que manejar.
- **Feedback o Retroalimentación:** Motivarlos a participar con reuniones periódicas para evaluarlos, saber su opinión, sus sugerencias, sus necesidades e ideas innovadoras. Así, la organización se alimenta de información útil para mejorar el rendimiento individual y organizacional
- **Responsable:** el departamento de recursos humanos, más los jefes de línea de cada área.
- **Recursos financieros:** Q 4,375.00 Filosofía de la luz, Guatemala próspera es gratuito.
- **Indicadores de la acción de la capacitación:** número de quejas del cliente, comparar las competencias del colaborador con el perfil del puesto de trabajo para ver en qué área falta capacitarlo, tomar en cuenta los resultados del feedback.
- **Tiempo:** Guatemala Próspera, 6 meses.
- **Tiempo:** Filosofía de la Luz 1 semana.

NIVEL	ESTRATEGIA
<p>ESPIRITUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la vida equilibrada e integral mediante el bienestar en el trabajo y la vida personal. • Objetivo: que el trabajador mejore su calidad de vida y sea más feliz. • Acciones a tomar: Se implementarán estrategias que motiven periodos cortos de recreación, la creación de áreas de descanso y algunas actividades de recuperación, tales como voluntariado corporativo, campeonatos inter-areas, talleres nutricionales, que le permitan al colaborador recobrar energía para generar recursos productivos. Mejorar la temperatura y un ambiente cómodo y lleno de paz. Colocar en lugares especiales de la empresa slogans o frases motivacionales, meditaciones, pensamientos positivos, otros. • Gestión: Otorgarles facilidad para asistir a algún club u organización deportiva, cultural y espiritual. • Responsable: el departamento de recursos humanos, más los jefes de línea de cada área. • Recursos financieros: Q4,375 Filosofía de la luz • Indicadores de la acción del ambiente espiritual: Número de reportes por enfermedad de estrés.

	<ul style="list-style-type: none"> · Horas hombre dedicadas a actividades de bienestar integral: 25 al mes · Tiempo: 1 semana · Organización a Cargo: Filosofía de la Luz
<p style="text-align: center;">NIVEL</p> <p style="text-align: center;">GRUPAL</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mejorar la relación de los grupos ya establecidos, propiciar la conformación de nuevos grupos y la integración del personal que tiene dificultad para integrarse. · Objetivo: El trabajo en equipo da mayores resultados a la organización. · Acciones a tomar: Organizar grupos de trabajo para cada área de trabajo. Realizar concursos, propuestas, actividades culturales, competencias deportivas, reuniones para celebraciones (cumpleaños, aniversarios, convivios) para lograr una atmósfera alentadora a la participación a nivel grupal. De esta manera, se promoverá el diálogo constructivo entre los miembros del equipo, para propiciar el entendimiento, comprensión y respeto hacia los puntos de vista de los

	<p>demás. Así se propiciará entre los grupos la resolución de conflictos, retroalimentación basada en los conflictos ocurridos, incidencia de conflictos, participación en actividades grupales, integración de nuevos grupos de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión: Realizar talleres sobre el trabajo en equipo. Otorgar premios e incentivos a nivel grupal por logros laborales para propiciar el trabajo en grupo, identidad con la empresa y una buena relación con los jefes, subalternos y clientes. ▪ Responsable: el departamento de recursos humanos, más los jefes de línea de cada área. ▪ Recursos financieros: Q4,375 Filosofía de la Luz, Guatemala próspera es gratuito. ▪ Indicadores de la acción de la integración grupal: número de quejas sobre conflictos internos, número de reportes sobre dificultad para integración grupal. ▪ Tiempo: Guatemala Próspera, 6 meses. ▪ Tiempo: Filosofía de la Luz 1 semana
<p style="text-align: center;">NIVEL</p> <p>ORGANIZACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar la estructura organizacional de forma que permita a los administradores y demás personal tener mejor manejo en la información, lograr el

reconocimiento del desempeño y organizar de mejor manera las áreas y actividades, esto con el fin de cumplir con las metas institucionales propuestas.

- **Objetivo:** Que la organización sea más funcional y obtenga mejores resultados.
- **Acciones a tomar:** tomar en cuenta la estructura organizacional de la empresa al elegir los puestos de trabajo. Contar con los recursos organizacionales para desempeñar mejor sus actividades como recursos humanos, financieros, materiales y técnicos. Plan para mejorar la salud de los trabajadores, y de un seguro médico. Plan de apoyo para que el trabajador pueda terminar su carrera o iniciarla.
- **Gestión:** Diseñar los puestos de trabajo y definir las tareas por cumplir de manera clara, satisfaciendo las necesidades del empleado para que sientan gusto de la labor que realiza, para su crecimiento y oportunidades futuras de logros. Definir el conjunto de demandas y expectativas sobre las conductas que se esperan de un trabajador que ocupa cierto puesto laboral, por ejemplo: el número de horas requeridas porque éstas afectan el tiempo con la familia, el desarrollo personal y el descanso.
- **Responsable:** el departamento de recursos humanos,

los gerentes, más los jefes de línea de cada área.

- **Recursos financieros:** Q4,375 Filosofía de la luz, Guatemala prospera es gratuito, instalaciones, horas hombre, tiempo.
- **Indicadores de la acción organizacional:** número de quejas de los clientes, numero de reportes por deficiencias en los puestos de trabajo, exigencias y sugerencias de los trabajadores.
- **Tiempo:** Guatemala próspera, 6 meses.
- **Tiempo:** Filosofía de la Luz 1 semana.



Propuesta

Nuestro Objetivo primordial es ver una Guatemala Próspera. Creemos que todo nace y cae en el Liderazgo, por eso promovemos el cambio en efecto cascada, de arriba hacia abajo. Llevamos el Proyecto de Transformación a todas las comunidades de la Nación.

Brindamos Capacitaciones y Seminarios del más alto nivel. Contamos con una cartera de Expositores Internacionales que han visitado nuestro país para tocar temas de interés e impacto mundial.

Las capacitaciones son gratuitas, la duración es de 30 semanas y se otorga un título a nivel de Diplomado. Los temas a tocar son:

Mesas redondas

1. La Ley de la Intencionalidad
2. El Valor de la Responsabilidad
3. La Ley de la Conciencia
4. El Valor de la Transparencia
5. La Ley del Espejo
6. El Valor de la Humildad
7. La Ley de la Reflexión
8. El Valor de la Inspiración

9. La Ley de la Perseverancia
- 10.El Valor de Confiabilidad
- 11.La Ley del Entorno
- 12.El Valor de la Generosidad
- 13.La Ley del Diseño
- 14.El Valor del Pensamiento Correcto
- 15.La Ley del Dolor
- 16.El Valor de la Actitud
- 17.La Ley de la Escalera
- 18.El Valor de la Ética
- 19.La Ley de la Banda Elástica
- 20.El Valor del Trabajo Duro
- 21.La Ley de la Compensación
- 22.El Valor del Perdón
- 23.La Ley de la Curiosidad
- 24.La Ley del Modelo
- 25.El Valor de Escuchar
- 26.La Ley de la Expansión
- 27.El Valor de la Paciencia
- 28.La Ley de la Contribución
- 29.El Valor de la Influencia



COTIZACIÓN

Capacitación sobre Liderazgo y Productividad en el Ámbito Laboral

Duración: 12 horas

Facilitadora: Vera Patricia Bolaños, escritora, autora del libro Filosofía de la Luz.

- Primer día
 - Ética y valores en la administración pública.
 - Comunicación efectiva.
 - Identidad Institucional.
 - Colaboración y trabajo en equipo.

- Segundo día
 - Desarrollo humano y superación personal.
 - Cómo mejorar nuestras destrezas y aptitudes para lograr la excelencia.
 - El pensamiento positivo, una filosofía de vida.
 - La armonía y el compañerismo en el ámbito laboral.
 - Nuestra espiritualidad

Costo por presentación: Q.4, 375.00

Vera Patricia Bolaños
Directora
Cel: 42527505
<http://www.filosofiadela luz7.blogspot.com/>



Salud y Seguridad Ocupacional SySO Guatemala

Cotización

Servicios que se ofrecen

Seguridad industrial
Prevención de Incendios
Manejo de materiales
Prevención de accidentes
Trabajo seguro
Entrenamiento de Respuesta a emergencias
Salud Ocupacional
Psicología Industrial
Manejo del estrés laboral
Ergonomía
Análisis de Instalaciones Iluminación, ventilación, temperatura y ruidos.

Se realiza una inspección del lugar (1 semana), un estudio general y se proponen los cambios sugeridos conforme las necesidades del lugar y se elabora la capacitación con base a esos resultados.

Precio por el estudio de ergonomía: Q6,500

Se realiza cotización por el mobiliario y equipo necesario y sugerido por el estudio, realizamos precios por paquete especial.

Atentamente,

Lic. Ronald Sarti

Subgerente

ANEXO 2

Acrónimos

1. **A.C.T.H.:** Adrenal Cortico Trophic Hormone u hormona adrenocorticotropa, es la encargada de la producción de cortisona.
2. **AGEXPORT:** Asociación Guatemalteca de Exportadores
3. **AIHA:** American Industrial Hygienist Association
4. **AIS:** American Institute of Stress
5. **AIU:** Atlantic International University
6. **BCIE:** Banco Centro Americano de Integración Económica
7. **CIG:** Cámara de Industria de Guatemala
8. **DINEL:** Directorio Nacional de Empresas y Locales
9. **Lux:** Nombre dado a una unidad que establecida por el sistema internacional de unidades, usada en fotometría con el fin medir la intensidad de luminosidad basado en longitudes de onda.
10. **MINECO:** Ministerio de Economía
11. **OMS:** Organización Mundial de la Salud
12. **OIT:** Organización Internacional del Trabajo
13. **OPS:** Organización Panamericana de la Salud
14. **UNL:** Universidad Nacional de Loja
15. **UFG:** Universidad Francisco Gavidia

ANEXO 3

Autorización para el uso del instrumento, Escala de estresores.

De: María Eugenia Rey Rosa Aguirre [mailto:mereyrosa@url.edu.gt]

Enviado el: martes, 15 de octubre de 2013 09:10 a.m.

Para: 'Domínguez, AnaLuisa {PI}'

Asunto: RE: TRABAJO DE TESIS UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Muchas gracias Ana Luisa, entonces procedemos utilizando el instrumento.

Saludos. Ma. Eugenia Rey Rosa

De: Domínguez, AnaLuisa {PI} [mailto:analuisa.dominguez@pepsico.com]

Enviado el: martes, 15 de octubre de 2013 12:12 a.m.

Para: María Eugenia Rey Rosa Aguirre

Asunto: RE: TRABAJO DE TESIS UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Estimada María Eugenia, un gusto, mil disculpas por no respóndele antes estoy en Panamá desde hace unas semanas.

No recuerdo el instrumento, fue hace mucho tiempo que salí de la universidad, pero si le sirve mi autorización favor proceder

Saludos cordiales, Ana Luisa Domínguez

From: María Eugenia Rey Rosa Aguirre [mailto:mereyrosa@url.edu.gt]

Sent: jueves, 10 de octubre de 2013 05:00 p.m.

To: Domínguez, AnaLuisa {PI}

Subject: TRABAJO DE TESIS UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Estimada Licda. Putzeys: Reciba un cordial saludo de la Universidad Rafael Landívar.

Me he tratado de comunicar con usted, por lo que encontrará algunos mensajes en el buzón telefónico. El motivo de mi llamada es solicitar su aprobación para lo siguiente:

El estudiante Alejandro Miranda ha estado trabajando en su tesis durante el último año y para poder finalizar el trabajo de campo quisiéramos, por este medio, solicitar su autorización para que el estudiante pueda utilizar el instrumento creado por usted "Test de Estresores". Tenemos entendido que ya fue utilizado en un trabajo similar por Lisbeth Rebeca, otra estudiante.

Agradeceríamos mucho su apoyo y autorización respectiva.

Cualquier consulta, estoy a sus órdenes, Cordiales saludos.

María Eugenia Rey Rosa, MBA
Celular 52003113

17735_Disclaimer Text

“ESTE MENSAJE DE CORREO ELECTRÓNICO Y SU CONTENIDO FUE ENVIADO EXCLUSIVAMENTE PARA EL USO DEL DESTINATARIO(S) DIRIGIDO(S) Y PUEDE CONTENER INFORMACIÓN PRIVILEGIADA, CONFIDENCIAL Y EXENTA DE DIVULGACIÓN CON BASE A LA LEY APLICABLE.

SI USTED NO ES EL DESTINATARIO INTENCIONAL, O EL AGENTE RESPONSABLE DE ENTREGAR ESTE CORREO ELECTRÓNICO AL DESTINATARIO INTENCIONAL, POR MEDIO DE LA PRESENTE SE LE NOTIFICA QUE CUALQUIER USO, DISEMINACIÓN, DISTRIBUCIÓN, O COPIA DE ESTA COMUNICACIÓN ESTÁ SE ESTRICTAMENTE PROHIBIDA Y PUEDE SER ILEGAL.

SI USTED RECIBIÓ ESTE CORREO ELECTRÓNICO POR ERROR, POR FAVOR NOTIFIQUE INMEDIATAMENTE AL REMITENTE CONTESTANDO ESTE CORREO ELECTRÓNICO O POR EL TELÉFONO, Y BORRE EL CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO POR ERROR”

"THIS ELECTRONIC MAIL MESSAGE AND ITS CONTENTS ARE INTENDED ONLY FOR THE USE OF THE ADDRESSED RECIPIENT(S) AND MAY CONTAIN INFORMATION THAT IS PRIVILEGED, CONFIDENTIAL, AND EXEMPT FROM DISCLOSURE UNDER APPLICABLE LAW. IF YOU ARE NOT AN INTENDED RECIPIENT, OR THE AGENT RESPONSIBLE FOR DELIVERING THIS

EMAIL TO THE INTENDED RECIPIENT(S), YOU ARE HEREBY NOTIFIED THAT ANY USE, DISSEMINATION, DISTRIBUTION, OR COPYING OF THIS COMMUNICATION IS STRICTLY PROHIBITED AND MAY BE UNLAWFUL. IF YOU RECEIVED THIS EMAIL IN ERROR, PLEASE NOTIFY THE SENDER IMMEDIATELY BY REPLYING TO THIS EMAIL OR BY TELEPHONE, AND DELETE THE EMAIL SENT IN ERROR”

ANEXO 4

Autorización para el uso del instrumento, Niveles de estrés OMS-OIT.

From: Alejandro Miranda
Sent: 10/15/13
To: Peitzner, Lic. Martha (GUT)

Michisimas gracias licenciada, creo que con esa autorizacion es suficiente y si mencionare la fuente en el documento. Gracias por todo todo el apoyo. Saludos cordiales.

Sent from my iPhone

From: Peitzner, Lic. Martha (GUT) (peitznerm@paho.org)

Sent: 10/15/13

To: Alejandro Miranda

Muy buen día Alejandro! He consultado con uno de los funcionarios de la institución, en relación al uso del cuestionario para fines académicos, específicamente para la elaboración de tu tesis. Siempre y cuando tu menciones la fuente, no necesitas permisos especiales de parte de los autores, pues según él me indicaba, cada vez que suben algún documento a la WEB es para hacer uso del mismo. La respuesta es muy lenta y muchas veces ni llega (esto por algunas experiencias previas). Muchos otros documentos, citan este cuestionario, pues es básico para la investigación del tema. Si te puedo apoyar en algo más, con mucho gusto. Saludos cordiales

Martha Peitzner

De: Alejandro Miranda [mailto:elale512@hotmail.com]
Enviado el: Tuesday, October 15, 2013 12:04 AM
Para: Peitzner, Lic. Martha (GUT)
Asunto: Buen día

Licenciada Martha espero se encuentre bien y el éxito en todas sus labores, le saluda Alejandro Miranda estudiante de la URL quien elabora la tesis sobre estrés laboral. Quería saber si ya contábamos con alguna novedad respecto a la notificación que esperando de Washington, de antemano gracias por su respuesta.

Saludos cordiales.

Alejandro Miranda Medina
Cel. 41093645

IMPORTANT: This transmission is for use by the intended recipient and it may contain privileged, proprietary or confidential information. If you are not the intended recipient or a person responsible for delivering this transmission to the intended recipient, you may not disclose, copy or distribute this transmission or take any action in reliance on it. If you received this transmission in error, please dispose of and delete this transmission.

Thank you.

From: **Alejandro Miranda** (elale512@hotmail.com)
Sent: Fri 10/11/13 9:23 AM
To: Peitzner, Lic. Martha (GUT) (peitznerm@paho.org)

Muchisimas gracias por el apoyo licenciada Martha, ha sido de mucha ayuda la informacion que me está dando. Estare al pendiente de lo que me comente, saludos cordiales.

On Oct 11, 2013, at 2:28, "Peitzner, Lic. Martha (GUT)" <peitznerm@paho.org> wrote:

Apreciado Alejandro. Mientras esperamos una respuesta. A continuación otros documentos

De: Alejandro Miranda [<mailto:elale512@hotmail.com>]
Enviado el: Wednesday, October 09, 2013 4:03 PM
Para: Peitzner, Lic. Martha (GUT)
Asunto: RE: búsqueda bibliográfica

Muchas gracias licenciada por el apoyo, estaré al pendiente. Saludos cordiales.

From: peitznerm@paho.org
To: elale512@hotmail.com
Subject: RE: búsqueda bibliográfica
Date: Wed, 9 Oct 2013 20:45:54 +0000

Apreciado Alejandro, yo considero que mañana tengo la información o algún comentario al respecto. Saludos cordiales

De: Alejandro Miranda [<mailto:elale512@hotmail.com>]
Enviado el: Wednesday, October 09, 2013 2:01 PM
Para: Peitzner, Lic. Martha (GUT)
Asunto: RE: búsqueda bibliográfica

Licenciada exactamente ese es el instrumento que le comente, mide los niveles de estrés laboral. Muy agradecido por su amable atención. Saludos cordiales.

From: peitznerm@paho.org
To: elale512@hotmail.com
Subject: RE: búsqueda bibliográfica
Date: Wed, 9 Oct 2013 15:50:01 +0000

Muy buen día alejandro: Abajo te copio el enlace para el cuestionario de estresores de OIT/OMS, es sobre este instrumento que deseas la consulta? Espero tu respuesta. Saludos cordiales

Martha Peitzner

http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm

De: Alejandro Miranda [<mailto:elale512@hotmail.com>]
Enviado el: Tuesday, October 08, 2013 11:47 PM
Para: Peitzner, Lic. Martha (GUT)
Asunto: RE: búsqueda bibliográfica

Licenciada espero se encuentre bien y el éxito en todas sus actividades, solo quería preguntarle si había sido posible el contacto con Washington respecto a mi solicitud. Saludos cordiales.

Alejandro Miranda Medina
Cel. 41093645

IMPORTANT: This transmission is for use by the intended recipient and it may contain privileged, proprietary or confidential information. If you are not the intended recipient or a person responsible for delivering this transmission to the intended recipient, you may not disclose, copy or distribute this transmission or take any action in reliance on it. If you received this transmission in error, please dispose of and delete this transmission. Thank you.

ANEXO 5

TEST ESCALA DE ESTRESORES

Ficha técnica

Elaboración

Este instrumento fue elaborado por la psicóloga Ana Luisa Domínguez Putzeys (2003) quien cuenta con extensa experiencia en RRHH . La Sra. Trabajo en Merck (1997-2001) como encargada de selección y capacitación, Esso Standard Oil S.A Limited (2002-2003) siendo supervisora de RRHH paca Centro América, también trabajo en Pfizer (2004-005) como gerente de RRHH para Centro America y en la actualidad labora como gerente de RRHH en Fritolay Guatemala (2014).

Universo

Este se integró mediante la aplicación de la formula estadística a la población que proporcione el departamento de Recursos Humanos, con el fin de obtener la cantidad de colaboradores en el área Gerencial, Media y Administrativa, siendo estos adultos con grados educativos superiores al nivel básico.

Contenido

El instrumento cuenta con 61 preguntas que utilizan la escala de Likert, midiendo con ello los estresores con más frecuencia dentro de las áreas en estudio.

Tambien cuenta con un apartado para determinar los factores físicos y psicosociales que pudieran estar afectando al colaborador y por consiguiente reduciendo su capacidad de respuesta laboral, correspondiente de la pregunta 62 a la 73.

Interpretación de datos

Tabla 7. Interpretación de datos

No.	Descripción	Valoración
42	Pregunta que cuenta con 4 posibles respuestas, siendo 0 la situación considerada menos estresante y 3 la más estresante.	126
8	Preguntas que tienen 5 posibles respuestas, asignando 0 a la situación menos estresante y 4 a la que represente más estrés.	32
1	Pregunta con 3 posibilidades de respuesta, asignando 0 a la situación que genere menos estrés y 2 a la que se considere más estresante.	2
51	Total	160

La determinación de los estresores se realizara conforme a la moda, es decir los factores que sean mencionados una mayor cantidad de veces serán considerados como estresor.

ANEXO 6

ESCALA DE ESTRESORES

Buen día, mi nombre es Francisco Alejandro Miranda Medina, estudiante del último año de la Carrera Administración de Empresas en la Universidad Rafael Landívar. Se le agrade responder a los siguientes cuestionamientos de manera sincera y honesta. Esta es una escala de opinión, los resultados serán utilizados en forma confidencial para fines académicos.

Por favor no escriba su nombre. Marque con una X y solo una vez por pregunta, gracias por su colaboración.

Genero

Hombre	
Mujer	

Área

Gerencial	
Media	
Administrativa	

Edad

21 a 30 años	
31 a 40 años	
41 a 50 años	
51 a 60 años	
Más de 61 años	

Tiempo de laborar en la empresa

Menos de un año	
Más de un año – menos de cinco años	
Más de cinco años – menos de diez años	
Más de diez años	

TIPOS DE ESTRESORES

- **Ambiente físico**

1. El ambiente físico de mi oficina, en relación al ruido:
 - a. No me incomoda
 - b. Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo
2. El ambiente físico de mi oficina, en relación con la iluminación es:
 - a. Cómoda
 - b. Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo
3. El ambiente físico de mi oficina, en relación con la temperatura es:
 - a. Cómoda
 - b. Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo

4. El ambiente físico de mi oficina, en relación con la higiene es:
 - a. Cómoda
 - b. Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo

5. El ambiente físico de mi oficina, en relación con el espacio es:
 - a. Cómodo
 - b. Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo

6. Para una jornada de 8 horas diarias, mi silla me resulta:
 - a. Cómoda
 - b. La acepto; ni me gusta, ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo

7. Para una jornada de 8 horas, la pantalla de mi computadora me resulta:
 - a. Cómoda
 - b. La acepto; ni me gusta; ni me disgusta
 - c. Me incomoda bastante
 - d. Me incomoda en extremo

• ***Nivel individual***

8. Me siento capacitado(a) para desempeñar las labores que realizo:
 - a. En todo momento
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

9. Me brindan capacitación para desempeñar mi puesto de trabajo:
 - a. En todo momento
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

10. Las tareas que se me asignan hacen un buen uso de mis habilidades:
 - a. En todo momento
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca

11. Las tareas que se me asignan hacen uso de mis destrezas:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
12. En mi puesto actual, siento miedo de perder mi trabajo
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
13. Tengo la seguridad que mi salario me será pagado de acuerdo a lo establecido en mi contrato de trabajo:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
14. La relación laboral que tengo actualmente con la compañía se desarrolla bajo la base de:
- Planilla
 - Contrato indefinido
 - Contrato temporal
 - Sin contrato
15. Dentro de la empresa para la cual laboro los cambios estructurales ocurren:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
16. Cuento con seguro médico como parte de las prestaciones de la empresa:
- Sí
 - No
17. Las relaciones con mis jefes/supervisor son:
- Excelentes
 - Buenas
 - Regulares
 - Malas
18. En mi departamento me siento motivado(a) a brindar buen servicio al cliente:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

19. Me siento integrado(a) a mi departamento:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

20. Me siento en confianza con mi supervisor:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

21. Mis compañeros me estiman (o aprecian):

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

22. Me siento competente para realizar todas mis actividades:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

23. Me siento satisfecho(a) con mi trabajo:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

24. Mi puesto actual me permite demostrar mi capacidad intelectual:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

25. En mi puesto actual soy reconocido(a) por mis logros:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

• ***Nivel espiritual***

26. En la empresa realizamos actividades culturales y espirituales para los trabajadores.

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

27. Existe un ambiente armonioso y agradable con música y plantas ornamentales dentro de la empresa.

- a. Si hay un ambiente armonioso
- b. No existe
- c. Es un ambiente incómodo

28. Mis superiores me tratan como una persona con sentimientos y espiritualidad.

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

29. Practico algún deporte, actividad al aire libre o tomo tiempo para meditar.

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

• **Nivel grupal**

30. La mayoría de mis compañeros son:

- a. Muy amistosos
- b. Buenos
- c. Indiferentes hacia mí
- d. Poco amistosos

31. Tengo oportunidad de participar en actividades grupales dentro de la empresa:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

32. En mi departamento nos integramos fácilmente en equipo:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

33. Mis compañeros hacen comentarios malintencionados de mi persona:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

34. En mi departamento se habla abiertamente sobre los errores y fracasos para que otros aprendan de ellos:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

35. En mi grupo de trabajo los conflictos ocurren:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

36. Me satisface la forma en que se resuelven los conflictos dentro de mi departamento:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

• ***Nivel organizacional***

37. Mi departamento está bien organizado:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

38. En mi departamento las áreas y/o actividades están correctamente coordinadas:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

39. Recibo instrucciones contradictorias de mis supervisores:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

40. Se me informa cuando mi trabajo fue satisfactorio:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

41. Estimulan mi trabajo al reconocer mi buen desempeño:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
42. En mi puesto de trabajo las actividades son variadas:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
43. Tengo claras cuáles son las responsabilidades del puesto que desempeño:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
44. En qué medida contribuye mi trabajo con el alcance de objetivos del departamento
- Es indispensable
 - Es importante
 - No es muy importante pero es necesario
 - Es poco importante
45. Tengo claro lo que tengo que hacer para tener éxito en el desempeño de mi puesto:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
46. Se toma en cuenta mi opinión para mejorar mi trabajo diario:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
47. Cuento con material adecuado para realizar mi trabajo diario:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
48. Cuento con equipo adecuado para realizar mi trabajo diario:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

49. Los sistemas de computación funcionan cuando los necesito:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
50. Las impresoras funcionan cuando las necesito:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
51. Los faxes funcionan cuando los necesito:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
52. Las fotocopiadoras funcionan cuando las necesito:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
53. Me siento comprometido(a) a entregarle al cliente un buen servicio:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
54. Entregar servicio de calidad al cliente es parte de mi trabajo:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
55. Tengo restricciones para tomar decisiones que mejoren el servicio al cliente:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
56. En mi puesto actual, ¿Se me permite tomar decisiones?
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

57. Al finalizar mi turno de trabajo, ¿Me siento comprometido(a) a quedarme más tiempo?
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
58. El horario de mi jornada laboral me satisface:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
59. Para realizar mi trabajo, la cantidad de tiempo que dispongo es:
- No tengo tiempo determinado, me lo fijo yo
 - Es suficiente, adecuado
 - En algunas ocasiones demasiado poco
 - Normalmente demasiado poco
60. Durante mi jornada laboral tengo oportunidad de tomar descansos:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
61. La información que manejo para realizar mi trabajo generalmente es:
- Muy sencilla
 - Sencilla
 - Complicada
 - Muy complicada

REACCIONES FÍSICAS Y EMOCIONALES

62. Durante mi jornada de trabajo he padecido de dolor de cabeza:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
63. Durante mi jornada de trabajo he padecido de problemas digestivos:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

64. Durante mi jornada de trabajo he padecido de dolor de espalda:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
65. Durante mi jornada de trabajo he padecido de dolor de cuello:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
66. Durante mi jornada de trabajo he padecido de dolores musculares:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
67. Durante mi jornada de trabajo he padecido de falta de concentración:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
68. Durante el tiempo que he permanecido en mi puesto de trabajo, ¿He padecido o padezco de vista cansada?
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
69. Después de mi jornada de trabajo he padecido insomnio:
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
70. En mi puesto de trabajo, ¿He sentido o siento enojo con mis compañeros?
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
71. En mi puesto actual, ¿He sentido o siento enojo con mi jefe o supervisor inmediato?
- En todo momento
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

72. En mi puesto de trabajo siento ansiedad por realizar mis actividades correctamente:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

73. En mi puesto de trabajo siento preocupación porque mi desempeño puede ser insatisfactorio para mi supervisor inmediato:

- a. En todo momento
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

ANEXO 7

TEST, NIVELES DE ESTRÉS LABORAL OMS-OIT

Ficha técnica

Elaboración

Este instrumento fue elaborado por la OMS en conjunto con la OIT, y se validado con una muestra de 38,072 colaboradores de todos los sectores de producción existentes, tomando en cuenta el tamaño de las empresas, la actividad, situación socioeconómica, edad, genero, puesto de trabajo y antigüedad de los colaboradores.

Samuel Medina Aguilar, colaborador del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara (2008) comenta que la utilidad del instrumento radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales que motivan el estrés.

Test

Consta de 25 ítems, que detallan la situación estresante de los colaboradores en base a la estructura, el clima organizacional, tecnología, la influencia del liderazgo, territorio y la cohesión con el grupo de trabajo.

Para cada ítem de la encuesta, se solicita siete opciones de respuesta, las que se detallan a continuación:

- 1: La condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2: La condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3: La condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4: La condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5: La condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6: La condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7: La condición **SIEMPRE** es fuente de estrés

Duración y aplicación

El ámbito de duración de este instrumento es de 10 a 15 minutos aproximadamente, su aplicación es directa y puede ser individual o colectiva. Está dirigido a individuos, con nivel educativo medio.

Interpretación de datos

Para poder realizar la clasificación del nivel de estrés, es necesario realizar un conteo de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los 25 ítems. El puntaje bruto, determinara el nivel de estrés que manifiestan los colaboradores, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 8. Niveles de estrés

Niveles de la escala de estrés laboral	Puntaje bruto de la prueba
Muy alto	129 a 157
Alto	120 a 128
Medio	103 a 119
Bajo	26 a 102

Según Samuel Medina (2008) los resultados obtenidos por medio de este test, podrán fortalecer el concepto unidimensional del estrés en condiciones organizacionales. Bajo la teoría del Esfuerzo-Recompensa, lo cual permite calificar el estrés organizacional en base a aspectos políticos, estructurales y administrativos.

ANEXO 8

Tabla 9. NIVELES DE ESTRÉS LABORAL (OIT-OMS)

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, poniendo una cruz en el número que mejor la describa.

1. NUNCA es fuente de estrés.
2. RARAS VECES es fuente de estrés.
3. OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. SIEMPRE es fuente de estrés.

	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no apoya mis metas profesionales							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							