

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

**"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS DEL EDIFICIO MÉDICO
DE RETALHULEU."
TESIS DE GRADO**

NANCY ROCÍO YANCOR VÁSQUEZ
CARNET 23301-11

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

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

**"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS DEL EDIFICIO MÉDICO
DE RETALHULEU."
TESIS DE GRADO**

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
NANCY ROCÍO YANCOR VÁSQUEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

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 HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ALMA CONCEPCION VELASQUEZ MAZARIEGOS DE ACEITUNO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MANUEL DE JESUS ARIAS GUZMAN

Retalhuleu, noviembre de 2015

Señores
Consejo del Departamento de Psicología
Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar
Guatemala, Ciudad.

Estimados Señores:

De la manera más atenta y cordial me dirijo a ustedes para presentarles el trabajo de tesis titulado **“NIVELES DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS DEL EDIFICIO MÉDICO DE RETALHULEU”**, elaborado por la estudiante de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional **Nancy Rocío Yancor Vásquez**, quién se identifica con carné No. 2330111.

Por medio de la presente hago constar que he asesorado a la alumna durante el proceso de esta investigación y considero que llena los requisitos para su aprobación, por lo que me permito solicitarles su respectiva evaluación para que pueda continuar con el trámite oficial, previo a optar al grado académico de Licenciada en Psicología.

Agradeciendo de antemano su amable colaboración les saluda.

Deferentemente



Lcda. Alma Velásquez de Aceituno
Catedrática Asesora
Código Docente: 18430

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante NANCY ROCÍO YANCOR VÁSQUEZ, Carnet 23301-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Retalhuleu, que consta en el Acta No. 05721-2016 de fecha 8 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS DEL EDIFICIO MÉDICO DE RETALHULEU."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 16 días del mes de febrero del año 2016.

Irene Ruiz Godoy

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

DEDICATORIA

A DIOS: Sin el nada sería, su infinita misericordia estuvieron presente en todo este proceso para poder alcanzar el éxito.

A MIS PADRES: Porque desde que inicio mi vida siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional , dándome su amor, comprensión, paciencia, dedicación que me han impulsado a alcanzar mis metas. Los quiero con todo mi corazón.

A MI HERMANO: Por ser un agente motivador en mi superación, por su tiempo y dedicación.

A MI ASESORA: Licencia Alma Concepción Velásquez Mazariegos de Aceituno gracias por su ayuda, paciencia, dedicación y conocimientos impartidos en mi diario vivir.

A UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR: Por todos los conocimientos básicos que me han permitido alcanzar el éxito.

A MI AMIGA: Con mucho cariño Melita por estos 5 años de estudio fueron importantes en mi vida porque juntas hoy podemos decir hasta aquí Dios ha sido bueno y nos ha ayudado para terminar este proceso. Te quiero mucho.

ÍNDICE

Contenido	Página
RESUMEN	
I. INTRODUCCION.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	32
2.1 Objetivos.....	32
2.2 Variables de estudio.....	33
2.3 Definición Conceptual.....	33
2.4 Definición Operacional.....	33
2.5 Alcances y Límites.....	34
2.6 Aporte.....	34
III. MÉTODO.....	35
3.1 Sujetos.....	35
3.2 Instrumento.....	36
3.3 Procedimiento.....	37
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	38
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VIII. REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

Resumen

Continuamente se escucha hablar sobre el estrés en el que la creciente presión es el entorno laboral que puede llegar a generar grandes consecuencias en la vida de cada persona.

El propósito de realizar este estudio tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral que manejan los empleados del Edificio Médico de Retalhuleu. La investigación es de tipo descriptiva, se realizó con 30 sujetos, que conforman la población total, se tomó en cuenta ambos sexos con edades comprendidas entre 20 a 50 años.

Los empleados fueron evaluados con el Test AE, el cual midió el nivel de estrés, mediante la escala S específicamente el área socio-laboral.

Asimismo los resultados evidenciaron que en un 26.67% de los colaboradores existe un nivel bajo de estrés, en el 23.33% un nivel alto y en el 50% un nivel medio en cuanto a las situaciones que afrontan día a día, por lo cual es importante tomar las medidas necesarias para reducirlo gradualmente y así brindar un mejor servicio a los pacientes.

I. Introducción

Actualmente en Guatemala las personas viven en un contexto lleno de cambios los cuales son los que generan una serie de efectos frente a situaciones que pueden provocar el estrés laboral que es especialmente relevante en el área de las organizaciones y se convierte en una variable definible central a la hora de entender ciertos fenómenos en el trabajo.

Según Hurrell y Murphy (1992) el modelo de ajuste persona-entorno (P-E) o el modelo de demandas de control del trabajo, descrito por los investigadores de la National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), afirma que los factores psicosociales (agentes estresores), acompañado por los factores de personalidad y las condiciones sociales (reguladores del estrés), generan reacciones físicas, psicológicas y conductuales, las cuales pueden perturbar la salud de las personas.

Al no tener los suficientes conocimientos sobre el estrés, las personas llegan a creer que la presencia del mismo en el cuerpo es mala. En realidad, el estrés no siempre es negativo, hasta ciertos niveles, el estrés se puede utilizar positivamente para obtener lo mejor de uno mismo, ya que la mayoría de las personas necesitan un agente estresante que los motive a lograr una meta establecida.

El problema se da cuando no se puede controlar el nivel de estrés y deja de ser un estrés positivo para convertirse en un estrés negativo. Tal situación afecta no solo al individuo en el plano personal o familiar, sino que puede repercutir en el área laboral.

Este estudio se realizará con el fin de que los empleados de la empresa mantengan un equilibrio entre sus responsabilidades y estabilidad emocional de modo que esto no afecte en las situaciones que se encuentren propensos donde se pueda provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno y así lograr que el trato hacia el cliente sea el mejor.

El trabajo de cada persona que se desempeña en el Edificio Médico de Retalhuleu es altamente significativo ya que sus funciones son de atender a pacientes que llegan en caso de emergencia, sacar muestras en el laboratorio, etc. y se encuentran expuestos a una serie de presiones internas y externas que, sin duda alguna, pueden constituir fuertes factores generadores de estrés.

Relacionado a lo anterior y tomando en cuenta la necesidad de investigar sobre el tema se decidió desarrollar el estudio Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores del Edificio Médico de Retalhuleu, con la finalidad de conocer los niveles de estrés que afecta a cada trabajador. Y así poder brindar una solución y dicha situación.

Seguidamente se describe un resumen de varios estudios realizados a nivel nacional con un aporte vinculado con la investigación.

Lastreto (2000) exploró el impacto del estrés en el desempeño laboral de los empleados de una organización dedicada a vigilar la liquidez y solvencia de las instituciones financieras de Guatemala. La muestra fue conformada por 50 empleados de diversos departamentos. La edad de ellos fue entre 20 y 60 años; el instrumento utilizado fue la escala de evolución de Reajuste Social de Thomas Holmes y Richard Rahe, y los resultados del desempeño fueron obtenidos del formato de evaluación del desempeño. Concluyó que en el grupo de estudio no existe correlación estadísticamente significativa entre estrés a nivel general, ni aquel provocado por acontecimientos familiares, sociales, económicos, laborales y el desempeño de los empleados. Se recomendó que los jefes de personal se preocupen y presten mayor atención al nivel de estrés que manifiestan los empleados y lo reduzcan a través de un programa que les permita controlarlo.

Por su parte, Asturias (2002) realizó un estudio sobre los principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas cinco estrellas en la Ciudad de Guatemala. Su muestra estuvo formada por 57 ejecutivos, los cuales se sometieron a un cuestionario de 40 preguntas distribuidas en 6 secciones: estresores en el ambiente de trabajo, en el desarrollo profesional, en las funciones de puesto, en las tareas del puesto, a nivel grupal, organizacionales

y efectos del estrés en el lugar de trabajo. Asturias concluyó, en términos generales, que los sujetos participantes en el estudio no experimentan un nivel alto de efectos de estrés laboral; 55% experimentaba “nunca o casi nunca” síntomas de efectos de estrés, el 34% lo experimentaba “a veces”, el 9% “con frecuencia”, mientras que solo el 2% “siempre o casi siempre” experimentaba un alto nivel. Se concluyó que la falta de oportunidad promocional y las discrepancias con las metas de los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras en la Ciudad de Guatemala eran fuentes de estrés laboral. Se recomienda instruir a los empleados mediante conferencias o folletos sobre el estrés, las fuentes y los efectos del mismo. De igual forma, indicarles la necesidad personal de vigilar los factores de estrés en sus vidas, así como en sus trabajos.

De igual manera, Prera (2003) realizó en Guatemala una investigación cuasiexperimental, con el objetivo principal de determinar la eficacia del Programa ANESTLA para disminuir los niveles de estrés en el personal operativo de una empresa. La muestra estaba comprendida por 60 empleados de ambos sexos comprendidos entre los 25 a 54 años de edad, que trabajan a nivel operativo. Los empleados que participaron fueron seleccionados al azar, con la intención, de que la muestra fuera mayormente representativa de toda la población. El instrumento que se utilizó fue un Inventario Auto Evaluativo STAI-82, que fue utilizado por primera vez en la Universidad de Vanderbilt. Al finalizar la investigación se concluyó que sí existe una diferencia estadísticamente significativa de niveles de ansiedad y ansiedad de rasgos, tal grupo de operarios que recibe el programa ANESTLA y el que no la recibe. Recomienda la autora que los jefes de personal se preocupen y le den seguimiento a la evaluación de los niveles de estrés que manifiestan sus empleados y los reduzcan a través del programa ANESTLA para lograr mayor bienestar y productividad.

López (2006) realizó una investigación con el fin de identificar la relación existente entre la reacción del estrés y el servicio al cliente en una institución financiera guatemalteca. Se conformó la muestra con 61 empleados que se desempeñan como auxiliares de servicio. Correlacionó las dos variables a un nivel de significancia

del 0.05, por medio del coeficiente de correlación de Pearson y en los resultados obtenidos. Se concluyó en que no existe correlación estadísticamente significativa a ese nivel entre la apreciación del estrés y el servicio al cliente. Se encontró que la mayoría de la población mostró un nivel de apreciación del estrés “bajo” y un nivel de servicio al cliente “bueno”. El autor recomienda se aplique el estudio realizado a otros puestos de servicio al cliente, como receptores- pagadores, para analizar el comportamiento de variables a otro nivel.

Por su parte, Miranda (2008) en su estudio tuvo como objetivo diagnosticar cual es el nivel de desgaste profesional del equipo multidisciplinario que trabaja en la Fundación Preventiva del Sida Fernando Iturbide de Guatemala, el tipo de investigación fue descriptiva, la muestra utilizada para la realización del estudio fue de 51 sujetos, todos colaboradores de la empresa, los rangos de edad comprendían entre 20 a 60 años, de los cuales el 90% de la población es de género femenino el 10% de género masculino. Entre los puestos evaluados están médicos, psicólogos, enfermeras, técnicos de laboratorio, químico biólogo, educadores, trabajadora social y personal administrativo. Se concluyó que el personal que posee mayor prevalencia al agotamiento emocional son las enfermeras consejeras en VIH y el personal que está en el Comité Técnico del Diplomado, ambos representados en un 2%. El autor recomienda que se tome en consideración realizar las acciones preventivas y terapéuticas para tratar desgaste profesional, debido a que se encuentra en una etapa moderada y es el momento oportuno para que se disminuya y no pase a un nivel alto, lo cual es más complicado de tratar tanto a nivel personal como organizacional.

Figuroa (2009) evaluó a 101 colaboradores de una empresa guatemalteca que se dedicaba al manejo de mercancía que se transportaba vía aérea, las edades de los colaboradores evaluados comprendidas entre 20 y 60 años. Dicho estudio tenía como finalidad elaborar una propuesta que contribuyera a disminuir o enfrentar el estrés que manifiesta el personal operativo de la empresa. Se concluyó que el estrés en todo ser humano se presenta en diferentes intensidades y niveles. Se constató que un alto porcentaje del recurso humano ha padecido de estrés el cual ha llegado

a afectar la salud. El autor recomienda que las empresas se interesen en el tema, promoviendo e implementado programas que contribuyan a los colaboradores a que manejen y controlen las situaciones que provocan estrés.

Con el fin de brindar mayor información sobre el estrés laboral a nivel internacional diversos autores han realizado estudios, los cuales se detallan a continuación:

Andrate, Pando, Aranda y Franco (2004), en la Ciudad de Guadalajara, México, explican en otra de sus investigaciones, la cual se relaciona con las condiciones laborales y repercusiones en la salud de las mujeres que laboran en la economía, llamado "como enfrentarse al estrés ", en donde se analizan la relación entre el trabajo que realizan las mujeres en la economía informal del país y las repercusiones en la salud de estas, el estudio es observacional y 7 transversal; se entrevistaron a 282 mujeres que laboran, en donde el 20% no concluyeron la primaria y el promedio de edad fueron de 39 años y el de antigüedad "laboral" fue de 18 años; un 93% carece de prestaciones sociales y el 23% presenta alguna patología; se encontró relación entre la valoración de su salud con el lugar donde consumen sus alimentos, trabajar cuatro días, ser dueña del lugar, realizar contabilidad, faltar a su trabajo, la escolaridad y haber estado hospitalizada en el último año. Los autores concluyeron que las actividades que realiza la mujer que trabaja en la economía informal, se relaciona con la valoración de salud y la presencia de patologías.

Por su parte Hernández (2004) su objetivo fue determinar los agentes estresores que tienen mayor impacto en el personal que labora en ella. Al finalizar la investigación se concluyó que los aspectos organizaciones o personales son factores que provocan estrés pero que en las organizaciones de Xalapa, México el estrés en el trabajo todavía no se convierte en una situación problemática ya que los resultados tanto del estrés total como el de los estresores organizacionales indican un nivel bajo y que únicamente los individuales corresponde a la categoría de nivel medio en los que sobresalen, en orden de importancia: el desarrollo de la carrera, la sobre carga cualitativa, la sobre carga cuantitativa, la responsabilidad de otras personas, ambigüedad de rol, la tecnología, la estructura, el conflicto de rol, el

clima organizacional y la influencia de líder. Por lo que se recomendó que se realicen diagnósticos pertinentes sobre los estresores y al mismo tiempo tomar medidas acertadas para eliminar o reducir los estresores a nivel organizacional, grupal e individual.

Sánchez (2006) desarrollo una investigación, la cual tenía dos objetivos, el primero conocer las causas que provocan el estrés en el profesorado de la comunidad, y la segunda, comprobar el conocimiento de las estrategias para prevenir el estrés que los docentes de la comunidad poseen. La muestra fue seleccionada de manera aleatoria porque se realizó el estudio con el profesorado voluntario que se prestó para la investigación. El número de profesores que realizaron la encuesta y la entrevista, fue de 50 personas de todos los niveles y etapas, elegidos tanto de centros públicos como privados de todas las edades. El autor concluyó que la comunidad de profesorado posee conocimiento de estrategias para prevenir el estrés, por lo que puede ser interesante para los docentes conocer e identificar las causas de su malestar físico y mental. Por lo que recomendó formar al profesorado en estrategias para fomentar las habilidades personales, comunicación, técnicas asertivas para mejorar las relaciones, así como en reestructuración cognitiva e inoculación del estrés para controlar las ideas perjudiciales.

Por su parte Caldera, Pulido y Martínez (2007) realizaron un estudio de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Se realizó el estudio con estudiantes de la carrera de Psicología del centro Universitario de los Altos, Chiapas, México, cuya población estudiada abarcó el 100% de la carrera, la cual equivale a 115 estudiantes, el objetivo del estudio era identificar y describir la relación que existe entre el estrés y el rendimiento académico. Para llevar a cabo el estudio se aplicó el Inventario de Estrés Académico (IEA). El autor concluyó con la realización del estudio que dio como resultado ninguna relación significativa entre el nivel de estrés y el rendimiento académico de los estudiantes. Sin embargo el autor recomendó la implementación de técnicas para el afrontamiento de estrés.

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011), realizaron una investigación de tipo descriptivo, con el objetivo de determinar los niveles de estrés general y laboral,

depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del distrito Judicial de Lima, Perú, en el que participaron magistrados del Poder judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. El estrés general estaba asociado con la depresión y ansiedad en el modelo de regresión logística. Se concluyó que un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan al menos una de estas condiciones. Se recomendó que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo de estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

Según las investigaciones anteriores nacionales e internacionales se demuestra cómo afecta el estrés tanto a nivel social como laboral y las consecuencias que se generan afectando a las personas que padecen de estrés, que a continuación se detalla información importante sobre el estrés, fuentes del estrés, estrés y sus diferencias individuales, como afrontan el estrés los seres humanos el estrés, reacciones ante amenazas y dificultades, naturales de los estresores en el área la cual ayudara a conocer la intensidad con la que se manifiesta en los sujetos de estudio, teniendo como resultado conocer los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Edificio Médico de Retalhuleu.

1.1 El Estrés

El estrés se refiere a cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio o adaptación.

Como indica De la Calle (2003) el estrés sano o eustrés es toda activación del organismo orientado a adaptarse a una situación interpretada como desafío o reto positivo y que va seguida de una percepción de logro y desactivación. El proceso de activación y desactivación depende de la percepción de equilibrio entre las

demandas de la situación y los recursos de control sobre las mismas, asociándose a una experiencia emocional de éxito y de bienestar.

Por otro lado para Rodríguez (2004) el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona, se entiende como una sobre carga para el individuo que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos que cuenta el individuo para afrontar la situación.

Para Catalán (2010) en su revista “reflexiones”, el estrés es definido como demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada y poner en marcha sus recursos de afrontamiento cuando la demanda del ambiente es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas que implican activación fisiológica; esta reacción de estrés, incluye una serie de reacciones emociones negativas, como ansiedad, entre otras.

Según Palmero, Fernández, Martínez y Choliz (2002) el estrés es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga y que este tiene características motivacionales, ya que modula la activación del organismo y toda una serie de procesos relacionados con ella, como la atención, la alerta o la propia conducta motora, mediante la activación del mismo sistema autónomo, las secreciones hormonales y el propio cerebro. Este es como un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia, consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente.

Por otra parte, Byars y Rue (1991) define el estrés como la condición física y mental, resultado de una amenaza percibida de peligro que puede ser físico o emocional y la presión para eliminarla. Mientras que para Selye (1980) sostiene que el estrés es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia. Esto significa que no se trata de la demanda ambiental sino a sus consecuencias. Por lo cual es un

proceso en origen adaptativo, que activa una serie de mecanismos de emergencia necesarios para la supervivencia y solo bajo determinadas condiciones se tornan negativas y dañinas para la salud.

Amezcuca (1999) representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

Una persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que hace que se mantenga vivo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa es original y única. La persona se enfrenta a sus problemas y los resuelve. Afirma también que el estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresores negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros.

Según Buendía (1993) citando a McGrath indica que el estrés es un desequilibrio percibido entre demanda y capacidad de respuestas en el cual el fracaso ante dicha demanda posee importantes consecuencias.

Según Claude Bernard (1867) sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Morris (1992) el estrés no se limita a situaciones de vida o muerte sino tanto lo bueno como lo malo provoca estrés porque exige ajustes que “implican cambios o adaptaciones si un individuo desea satisfacer sus necesidades”.

1.1.1 Tipos de Estrés

Dale (2006), plantea que todas las personas desarrollan un tipo de estrés el cual no es uniforme en ellas porque lo que puede ser estresante para una persona puede ser de beneficio para otra, la vida estresada no es un fenómeno exclusivo de la época moderna, el estrés ha sido siempre intrínseco a la existencia humana, es por eso que tanto él como otros autores diferencia y afirman que existen 2 tipos o de estrés:

- **Estrés Positivo o eustrés:** Si los cambios que se producen en la persona ante la demanda externa hace en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio. Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio, estas personas se caracterizan por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor.
- **Estrés Negativo o distrés:** Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aun agradables y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, se llega al distrés o mal estrés. Este tipo de estrés es la respuesta anormal o patológica que no ayuda al individuo a adaptarse adecuadamente, es ineficaz y se convierte en un obstáculo para el desarrollo normal. Cuando ocurre, la intensidad de la respuesta suele ser desproporcionada al estímulo y la activación no deteriora los niveles normales sino que mantiene su estado en alerta y tensión durante un periodo prolongado. Si esta situación se codifica produce graves repercusiones en el estado de salud físico y psicológico.

1.1.2 Cambios

Por tanto, cualquier suceso, bueno o malo, que ocasiona cambios en la exigencia será percibido como productor de estrés. Dicho con otras palabras, el carácter de estrés de varias situaciones se determina por el grado de cambio que requieren.

1.1.3 Nimiedades

Morris (1992) citando a Lazarus y Cols señalan que en gran parte el estrés surge de no eventos, es decir, de “condiciones crónicas o constantes de la vida: aburrimiento, tensión constante en la relación familiar, falta de progreso ocupacional, aislamiento y soledad, ausencia de significado y de participación personal”.

La parte medular del pensamiento de Lazarus es el concepto de “nimiedades” que define como malestares, irritaciones y frustraciones insignificantes.

Así pues, un evento de gran trascendencia crea otros efectos secundarios de menor importancia. “En suma”, dice Lazarus, “los grandes acontecimientos no tienen un carácter decisivo, sino lo que sucede día tras día, sea o no provocado por ellos”. Hemos venido hablando de los eventos y situaciones externos, tanto grandes como insignificantes, como fuente de estrés. Y producen estrés porque dan origen a sensaciones de presión, frustración, conflicto y ansiedad. Cada una de estas experiencias emocionales contribuye a nuestro sentido global de estrés.

1.1.4 Presión

Según Morris (1992) la presión es otra fuente de estrés muy común. Se presenta cuando la persona se siente obligada a acelerar, intensificar o cambiar la dirección del comportamiento o satisfacer un nivel de rendimiento más elevado

En parte, la sensación de la presión nace del interior, de las metas e ideales más personales. La preocupación por la inteligencia, aspecto, popularidad o talentos

puede empujar a niveles más altos de excelencia. Este tipo de presión a veces resulta constructiva. Puede culminar, entre otras cosas, en un verdadero empeño por aprender a tocar un instrumento musical, lo cual terminará causando un enorme placer. Por otra parte, la presión interna puede resultar destructiva si los objetivos son imposibles de conseguir.

El sentido de presión proviene también de factores externos. Entre lo más significativos y constantes se encuentran las exigencias aparentemente irremediables de competir, de adaptarse al cambio tan acelerado de la sociedad y de corresponder a lo que la familia y los amigos esperan de cada persona. La fuerza que impulsa a competir afectan casi todas las relaciones en la vida moderna.

1.1.5 Frustración

También la frustración contribuye a intensificar el estrés. Se presenta cuando alguien no puede llegar a una meta porque una persona u obstáculo se interpuso en su camino.

El fracaso es fuente frecuente de la frustración en la sociedad moderna regida por el espíritu competitivo. El aspecto del fracaso más difícil de encarar es el sentimiento de culpabilidad: imaginar que, de haber hecho ciertas cosas en otra forma, se podría haber tenido éxito; por ello se sienten responsables de sufrimiento y decepción. La discriminación también puede ser una fuente de frustración. El hecho de que se niegue oportunidades o reconocimiento sólo por el sexo, la edad, la religión o el color de la piel, independientemente de las cualidades o logros personales, es tremendamente frustrante.

1.1.6 Estrés y diferencias individuales

Según Morris (1992) citando a Kessler, Price y Wortman definen que dependiendo de las circunstancias el hecho de que una situación parezca productora de estrés o

no. El que tiene seguridad en sí mismo, que se considera adaptado para afrontar los hechos de la vida, tiende menos a pensar que una situación causa estrés que la persona sin seguridad en sí misma.

Algunos parecen sortear los principales cambios en su vida sin que sufran mucho estrés; otros tienen grandes dificultades hasta con problemas insignificantes.

1.1.7 ¿Cómo afrontan los seres humanos el estrés?

Según Morris (1992) cualquiera que sea su fuente, el estrés exige ajuste. Los psicólogos distinguen dos clases de ajuste: confrontación directa y confrontación defensiva.

- **Confrontación directa**

Sentir amenaza, frustración o conflicto, existen tres opciones básicas para confrontarlos directamente: confrontación, compromiso o retirada. Se puede afrontar un problema directamente e intensificar el esfuerzo por obtener lo que se desea (confrontación). Se puede también renunciar a una parte de lo que quiera y quizá persuadir a los demás a que renuncien a una parte de lo que desean (compromiso). Otra alternativa consiste en admitir la derrota y dejar de pelear (retirada). Cuenta con varias opciones:

- a) **La confrontación:** Consiste en afrontar una situación productora de estrés en forma directa, reconociendo que existe un problema y que es preciso encontrar la solución, abordarlos sin rodeos y avanzar con determinación en la obtención de los objetivos. También incluye a veces manifestaciones de ira. La ira puede dar buenos resultados, en especial si nos han tratado injustamente y si la expresamos con discreción en vez de explotar.

- b) **El compromiso:** Es el modo más común y adecuado de afrontar directamente el conflicto o la frustración. A menudo se observa que es imposible tener todo cuanto se desea y que no se puede esperar lo que se haga exactamente lo que se gusta. En tales casos conviene que se conforme con menos de lo que inicialmente habría deseado.
- c) **Huida:** Algunas circunstancias, el modo más adecuado de afrontar el estrés consisten en alejarse de la situación.

Se puede comparar la huida con la simple negatividad a encarar los problemas. Pero cuando se advierte que el competidor es más potente que otro o que es imposible cambiar realmente la personalidad, alterar la situación o llegar a un compromiso, la retirada es un ajuste realista y positivo sobre todo si cualquier tipo de agresión sería autodestructivo.

- **Confrontación defensiva**

Las personas tienden entonces a recurrir a los mecanismos de defensa. Estos mecanismos son un medio de engañarse uno mismo respecto a las causas de la situación causante del estrés, con lo cual se aminora la presión, frustración, conflicto y ansiedad. La índole autoengañadora de tales ajustes llevó a Freud a la conclusión de que son enteramente inconscientes. A Freud le interesaban mucho las distorsiones de la memoria y los sentimientos y conducta irracionales, todo lo cual era para él síntoma de una lucha contra los impulsos inconscientes. Por consiguiente, opinaba que los medios defensivos de confrontación siempre nacen de los conflictos inconscientes y que tenemos un control escaso o nulo sobre ellos.

- a) **Negación:** Uno de los mecanismos de defensa más comunes es la negación, o sea no reconocer una realidad dolorosa o amenazadora.

- b) **Represión:** Quizá el mecanismo más frecuente con que se bloquean las sensaciones y recuerdos dolorosos sea la represión. Es una forma de olvido y significa excluir los pensamientos desagradables de la conciencia. Su forma más extrema es la amnesia, una absoluta incapacidad de recordar el pasado.
- c) **Proyección:** Si un problema no puede negarse ni reprimirse por completo, tal vez distorsionemos su naturaleza para manejarlo con más facilidad. Un ejemplo de ello es la proyección, o sea atribuir a otros nuestros motivos, ideas o sentimientos reprimidos.
- d) **Identificación:** El inverso de la proyección es la identificación. Mediante la proyección nos liberamos de las características desagradables que hemos reprimido al atribuir las a otros, por medio de la identificación asumimos los rasgos de otra persona para participar en sus triunfos y evitar sentirnos incompetentes. Las acciones de aquel a quien admiramos sustituyen a las nuestras. La identificación se considera algunas veces una forma de confrontación defensiva por permitir resolver los conflictos en forma vicaria. Se emplea a menudo con una forma de autodefensa en situaciones donde el sujeto se siente totalmente desvalido.
- e) **Racionalización:** Este mecanismo de defensa es una forma sutil de negación. Comprendemos que estamos amenazados pero nos desligamos del problema analizándolo y racionalizándolo, casi como si se relacionara con otros sin afectarnos emocionalmente.
- f) **Formación Reactiva:** La expresión formación reactiva va designada una forma conductual de negación en la cual el individuo expresa con exagerada intensidad ideas y emociones que son lo contrario a lo que piensa.
- g) **Desplazamiento:** El desplazamiento es un reencauce de los motivos y emociones reprimidos, apartándolos de sus objetos originarios y

sustituyéndolos por otros. En un mecanismo que permite a esos impulsos encontrar una nueva expresión.

- h) **Sublimación:** La sublimación consiste en transformar los motivos y sentimientos reprimidos en formas más aceptables desde el punto de vista social. En la teoría freudiana, la sublimación no solo es necesaria sino además indispensable. Si la gente logra transformar sus impulsos sexuales y agresivos en formas socialmente aceptables, sin duda saldrá ganando. Los impulsos instintivos son por lo menos parcialmente satisfechos con poca ansiedad y sentimientos de culpabilidad. Además, la sociedad progresa gracias a la energía y esfuerzos encauzados hacia las artes, la literatura, la ciencia y otras actividades útiles para ella.

1.1.8 Efectos que producen estrés en las personas

Selye, H. (1956) citado por Guillen consideró el estrés como respuesta no específica a cualquier demanda planteada en el organismo. Propuso que reaccione ante el estrés físico y psicológico en tres etapas que denominó “Síndrome general de adaptación” (SGA).

Así también Vialfa (2010) menciona que el estrés se divide en tres fases o etapas las cuales son:

- **La reacción de alarma**

Constituye la primera respuesta al estrés. Comienza cuando el cuerpo reconoce que debe repeler un peligro físico o psicológico. Las emociones son intensas. Se vuelven más sensibles y alertas. La respiración y la frecuencia cardiaca aumenta, los músculos se ponen tensos y se producen otros cambios fisiológicos. Tales cambios ayudan a movilizar los recursos de confrontación a fin de recobrar el autocontrol. En esta etapa se pueden utilizar las estrategias directas o defensivas.

Sin ninguna de ellas reduce el estrés, al final entran en la segunda etapa de adaptación propuesta por Selye.

- **La de la resistencia**

Los síntomas psicósomáticos y otros signos se manifiestan a medida que luchamos contra la creciente desorganización psicológica. Intensificamos el uso de las técnicas directas y defensivas de la confrontación.

- **Agotamiento**

Las personas usan sus mecanismos de defensa de manera cada vez más ineficiente en un intento desesperado por controlar el estrés. Algunos individuos pierden el contacto con la realidad y muestran signos de trastornos emocionales o enfermedad mental.

1.1.9 El estrés: Reacción ante amenazas y dificultades

Feldman (2009) citando a Gatchel y Baum definen que todos enfrentan el estrés en la vida. Algunos psicólogos de la salud consideran que la vida cotidiana en realidad conlleva una serie de secuencias repetidas en la que se percibe una amenaza, se consideran formas de afrontarla y, en última instancia, se adapta uno a ella, con mayor o menor éxito. Aunque la adaptación suele ser menor y ocurre sin que cobren conciencia, exige un esfuerzo mayor cuando el estrés es más grave o de mayor duración.

1.1.10 Naturaleza de los estresores

Feldman (2009) citando a Affleck, Krohne definen que aunque los conocimientos cada vez mayores que se tiene del sistema inmunológico sirven para entender cómo se responde al estrés, son menos útiles cuando se trata de especificar lo que

constituye un estresor para las diferentes personas. Si bien algunos sucesos, como la muerte de un ser querido o la participación en una guerra, son universalmente estresantes, hay otras situaciones que resultan estresante o no según la persona de que se trate.

Feldman (2009) citando a Taylor y Turner (2002) describen que la gravedad del estrés es mayor cuando se ven amenazadas metas importantes, cuando la amenaza es inevitable o la anticipación de un suceso amenazador se extiende durante un periodo prolongado.

1.1.11 Afrontamiento del estrés

El estrés es una parte normal de la vida, y no por fuerza una parte del todo mala. Por ejemplo, sin estrés, quizá no nos sintiéramos lo bastante motivados para realizar las actividades que necesitamos llevar a cabo. Sin embargo, también está claro que demasiado estrés perjudica la salud física y psicológica.

Feldman (2009) citando a Snyder, Folkman y Moscovitz indica que los esfuerzos por controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés se conocen como afrontamiento. Habitualmente sirven de ciertas respuestas de afrontamiento para enfrentar el estrés. La mayor parte del tiempo no se es consciente de estas respuestas, así como tal vez tampoco lo sean de los estresores menores de la vida que se acumulan hasta niveles muy aversivos.

Una forma inconsciente de enfrentar el estrés son los mecanismos de defensa. Como han descubierto los psicólogos de la personalidad, los mecanismos de defensa son reacciones inconscientes que permiten que la persona mantenga una sensación de control y valía personal, al distorsionar o negar la naturaleza de la situación.

Otro mecanismo de defensa para afrontar el estrés es el aplanamiento afectivo, en el que la persona deja de experimentar emociones en absoluto: permanece incólume o inmovible por experiencias positivas o negativas. Por supuesto, el problema de los mecanismos de defensa es que no permiten enfrentar la realidad, sólo ocultan el problema.

También hay otro medio más directo y quizá más positivo de afrontar el estrés. En concreto, las estrategias de afrontamiento por lo general encajan en dos categorías: el afrontamiento que se concentra en las emociones y el que lo hace en los problemas. En el afrontamiento enfocado en las emociones se intenta cambiar la forma en que se siente o percibe un problema. Entre los ejemplos de este tipo de afrontamiento se hallan estrategias como aceptar la simpatía de los demás y ver el lado positivo de una situación. En comparación, el afrontamiento enfocado en los problemas busca modificar el problema estresante o la fuente del estrés.

1.1.12 Estilo de Afrontamiento: La personalidad Fuerte

La mayoría de los individuos afrontan el estrés en forma característica, y se recurre a un estilo de afrontamiento que representa una tendencia general a hacer frente específicamente al estrés.

Feldman (2009) citando a Kobasa y Baumgartner describen que entre los que afrontan el estrés en formas más exitosa se hallan quienes poseen resistencia, características de la personalidad asociada con un índice menor de afecciones relacionadas con el estrés. La resistencia consiste en tres componentes.

- **Compromiso:** Es la tendencia entregar a cualquier cosa que se haga con la sensación de que las actividades son importantes y significativas.
- **Desafío:** Quienes son resistentes consideran que el cambio, y no la estabilidad, es la condición normal de la vida. Para ellos, la anticipación al cambio sirve como incentivo y no como amenaza a su seguridad.

- **Control:** La resistencia está marcada por una sensación de control: la percepción de que las personas influyen en los sucesos de su vida.

Los individuos resistentes abordan el estrés en forma optimista y emprenden acciones directas para aprender sobre los estresores y afrontarlos, para convertir así los sucesos estresantes en circunstancias menos amenazadoras. En consecuencia, la resistencia actúa como defensa contra las afecciones relacionadas con el estrés.

1.1.13 Apoyo Social: Recurrir a los demás

Feldman (2009) citando a Kessler, detalla que la relación con los demás también ayuda a afrontar el estrés. Los investigadores han descubierto que el apoyo social, el conocimiento de que formen parte de una red de personas que se interesan y cuidan entre sí, permiten experimentar niveles menores de estrés y afrontar mejor el que se sufre.

El apoyo social y emocional entre las personas sirve para que enfrenten el estrés de varias maneras. Muchas recomendaciones para enfrentar el problema. Por supuesto que no hay una solución universal, pues el afrontamiento eficaz depende de la naturaleza del estresor y el grado de control posible.

- **Transforme la amenaza en desafío:** Cuando una situación estresante es controlable, la mejor estrategia de afrontamiento consiste en tratar la situación como un reto, y concentrarse en las posibles formas de controlarla.
- **Haga que una situación amenazadora los sea menos:** Cuando una situación estresante parece incontrolable, debe adoptarse un método diferente. Es posible modificar la valoración propia de la situación, verla bajo una luz distinta y cambiar la actitud que se tenga hacia ella.

- **Modifique sus metas:** Cuando uno enfrenta una situación incontrolable, una estrategia razonable consiste en adoptar nuevas metas que sean prácticas en función de la situación particular.
- **Emprenda acciones físicas:** Modificar su reacción fisiológica al estrés le ayuda a afrontarlo.

1.2 Estrés laboral

Perez, Frenis y Toca (2009) definen como dañinas las reacciones físicas y emocionales, las cuales ocurren cuando las exigencias del trabajo, no se asemejan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Suele confundirse el estrés en el trabajo con el desafío, siendo este último el generador de vigor, físico y psicológico, brindando motivación para aprender nuevas habilidades y llegar a dominar el trabajo, por lo tanto el desafío es un ingrediente importante del trabajo productivo y sano; cuando este se convierte en exigencias que no se pueden satisfacer, se convierte en agotamiento, y la satisfacción se convierte en estrés; las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser problema para otra.

1.2.1 El estrés dentro del trabajo:

Según Mondy (2010) menciona que para enfrentar el estrés asociado con el trabajo, separe lo que es importante de lo que no lo es y no se preocupe acerca de problemas intrascendentes o de aquellos que estén más allá de su control.

Muchos aspectos asociados con el empleo son potencialmente estresantes. Estos incluyen la cultura de la empresa, el trabajo de un individuo y las condiciones generales de trabajo. Los acontecimientos vitales estresantes suelen ser

socialmente indeseables. Los despidos son casi siempre, sucesos socialmente indeseables.

- **Cultura corporativa:** La cultura corporativa tiene mucho que ver con el estrés. El estilo de liderazgo del director ejecutivo con frecuencia establece la tónica.
- **El trabajo en sí mismo:** Diversos factores relacionados con el trabajo mismo pueden ser fuentes de estrés excesivo. Como se afirmó antes, algunos trabajos se perciben por lo general como más estresantes que otros, ya sea por la naturaleza de las tareas implicadas o por el grado de responsabilidad y control que requiere. El trabajo administrativo en sí mismo puede ser una fuente de estrés. La responsabilidad frente a los demás, la realización de evaluaciones del desempeño, las decisiones referentes a los despidos y el anuncio de éstos, y la responsabilidad de brindar asistencia para reubicar a los despidos son causa de una gran cantidad de estrés para muchos.
- **Condiciones laborales:** Las condiciones laborales, incluyendo las características físicas del lugar de trabajo, las máquinas y las herramientas que se utilizan, también pueden generar estrés. La sobresaturación de un espacio, el ruido excesivo, una iluminación insuficiente, las estaciones de trabajo en condiciones deplorables y los equipos defectuosos repercuten de una manera adversa en la moral de los empleados y aumentan el estrés.

Los factores del estrés fuera del trabajo y del ambiente laboral también pueden afectar al desempeño del puesto. Aunque tales factores están con frecuencia más allá del control de la administración, los gerentes deben reconocer que existen y que pueden tener implicaciones para el desempeño del trabajo. Los factores de esta categoría incluyen los problemas familiares y financieros.

1.2.2 Estilo de mando y estrés laboral en subordinados

Álvarez y García (2009) indican que el estilo de liderazgo que se manejan en las organizaciones tiene que estar atento a las desviaciones de la conducta esperada, corrigiéndola si fuera necesario, también se debe expresar satisfacción por el trabajo bien hecho por los subordinados, el no reconocer el trabajo que desempeñan los profesionales pueden convertirse en una fuente de estrés, por el contrario las recompensas que premie el esfuerzo y la eficacia en la elaboración de tareas se convertirá en una clara fuente de motivación para el personal.

1.2.3 Hechos relativos al estrés y al trabajo

Según Robbins (2009) define la investigación dedicada al estrés ha puesto de manifiesto varios hechos importantes. Primero, el estrés crea algunos costos muy reales a las empresas. Segundo, es de carácter aditivo. Tercero, las personas reaccionan de manera distinta ante las situaciones que lo provocan. Todos esos hechos son de interés en nuestra exposición.

El estrés es aditivo. En otras palabras, se va intensificando poco a poco. Cada nuevo estresor persistente acrecienta el nivel de estrés del sujeto. Un estresor aislado parece relativamente importante por sí mismo, pero si se añade a un alto nivel de estrés, puede ser la gota que haga derramar el vaso. Si queremos evaluar el grado total de estrés de alguien, debemos sumar los estreses debido a la oportunidad, a la restricción y las exigencias.

Otro hecho importante es que el estrés no proviene necesariamente de un estresor. En gran medida depende de la personalidad del individuo que el estresor potencial provoque realmente un estado de tensión. Las diferencias individuales moderan la relación entre una condición de estrés potencial y la reacción ante él. Las personas no reaccionan igual frente a situaciones comunes de tensión, y esa diferencia se predice en lo esencial atendiendo a las características de la personalidad.

1.2.4 Causas del estrés

Conde (2009) sostiene que el estrés surge como consecuencia del impacto de las situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es por ello que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta.

Existen innumerables agentes externos e internos que son capaces de producir impacto en el sistema nervioso y hormonal, sin necesidad de que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea. Las causas del estrés pueden dividirse en:

- **Fisiológicas:** Los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce muchas enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentaran la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.
- **Psicológicas:** Significativas crisis por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.
- **Sociales:** El estrés dependerá del entorno en que se encuentre y de la propia personalidad, quedara determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinara las respuestas y el nivel de adaptación posible.

1.2.5 Síntomas del estrés

Balcarce (2008), citando a Selye en 1950, expone que cada persona responde de una forma diferente al estrés, se puede experimentar síntomas de ansiedad, por

ejemplo ataques de pánico o dolores de cabeza, también molestias gastrointestinales o trastornos del sueño.

Algunos síntomas del estrés

- Pérdida de apetito
- Hiperventilación
- Trastorno del sueño
- Fatiga Crónica
- Incremento en el ritmo cardiaco (taquicardia)
- Nauseas
- Problemas de digestión o diarrea
- Mareos
- Pesadillas
- Transpiración excesiva
- Músculos tensos
- Sequedad en la boca
- Confusión
- Rabia
- Desamparo
- Animo depresivo (decaído)
- Agresiones injustificables hacia los demás
- Apatía
- Cambios bruscos de ánimo
- Problemas de concentración
- Problemas de memoria
- Baja del rendimiento
- Incapacidad para tomar decisiones
- Pensamientos Catastróficos

Síntomas Fisiológicos

Balcarce (2008) el estrés puede producir cambios en el metabolismo, aumentar la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, provocar cefaleas y ataques cardíacos.

Síntomas Psíquicos

El estrés relacionado con el trabajo puede provocar insatisfacción. Y ésta es en realidad “el efecto psíquico más sencillo y notorio” del estrés. Pero el estrés se manifiesta asimismo en otros estados mentales; por ejemplo, en la tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y aplazamientos.

La evidencia indica que tanto el estrés como la insatisfacción se intensifican cuando se pone a las personas en trabajos que le imponen demandas múltiples y contradictorias o en lo que no hay claridad respecto a las obligaciones, autoridad y responsabilidad del titular. De modo análogo, cuando menos control tenga uno sobre el ritmo de su trabajo, mayores serán el estrés y la insatisfacción. Aunque hace falta más investigaciones para dilucidar la relación, los datos disponibles señalan que los trabajos que ofrecen poca variedad, significación, autonomía, retroalimentación e identidad a quienes los realizan originan el estrés y reducen la satisfacción y participación personal en ellos.

Síntomas conductuales

Los síntomas conductuales relacionados con el estrés son los cambios en la productividad, ausentismo y rotación de personal, así como los que se dan en los hábitos alimentarios, mayor consumo de cigarrillos o del alcohol, habla rápida, agitación y problemas de insomnio.

Debido a los posibles problemas de salud que se asocian al estrés entre los empleados próximos a su jubilación, las empresas podrían ayudarlos de una forma que los trabajadores sigan asistiendo a la oficina ya que esto les permite mantener su autoestima, porque saben de antemano, que a pesar del inminente despido por jubilación seguirán teniendo el control de sus vidas y serán más productivos.

1.2.6 Estresantes físicos del entorno

Según Ivancevich (2006) los estresantes físicos del entorno suelen recibir la denominación de estresantes de cuello azul porque afectan en mayor medida a los obreros o similares. Estimaciones de la tasa de mortandad por materias químicas, radiación, estrés por el calor, pesticidas y otros materiales tóxicos en el lugar de trabajo.

Los trabajadores pueden padecer trastornos nerviosos y estrés debido a supuestamente a las consecuencias de trabajo en empleos como oficial de policía, enfermera, secretaria o asistente social. Desde la implantación de la Ley de Seguridad y Salud Ocupacionales (OSHA) en 1970, el estrés laboral se ha reducido en parte.

- **Estresantes individuales**

El conflicto de roles tal vez sea el estresante individual más estudiado. Un individuo experimenta conflicto de roles cuando la obediencia a un conjunto de expectativas en el trabajo entra en conflicto con su obediencia a otro conjunto, por ejemplo, la presión que sufre por intentar llevarse bien con personas con las que es incompatible. Independientemente de que el conflicto de roles sea el resultado de políticas de la organización o de otras personas, puede suponer un estresante muy significativo para algunos individuos.

Los trabajadores con mayor conflicto de roles mostraban menor satisfacción laboral y más tensión relacionada con el empleo.

Todos hemos experimentado sobrecarga de trabajo en un algún momento. Esta sobrecarga puede ser de dos tipos: cuantitativa o cualitativa. Tener demasiadas cosas que hacer o carecer de tiempo para completar un trabajo son casos de sobrecarga cuantitativa.

Un factor estresante que experimentan muchos empleados es la falta de control sobre una determinada situación. El ritmo de trabajo, el flujo de tareas, la toma de decisiones, la sincronización, poder fijar los estándares propios de calidad y tener control de los compromisos son cosas importantes para casi todo el mundo. Hay trabajos, como el de bombero, que implican intensas demandas, como un tiempo limitado para realizar el trabajo o la excesiva cantidad de tarea, junto a poco o ningún control de los individuos sobre cómo, cuándo y dónde realizarlo.

- **Estresantes de grupo**

La eficacia de cualquier organización está influida por la naturaleza de las relaciones entre grupos. Las características de los grupos pueden ser poderosos estresantes para algunos individuos. Los científicos del comportamiento han sugerido que mantener buenas relaciones entre los miembros de un grupo de trabajo es un factor crucial para el bienestar individual. Las malas relaciones incluyen poca confianza, falta de apoyo mutuo y escaso interés al escuchar y al tratar los problemas que afectan a otro empleado. Los estudios en esta área han alcanzado la misma conclusión: la desconfianza entre colaboradores está relacionada positivamente con la ambigüedad del rol, lo que lleva a comunicaciones inadecuadas entre la gente y a una baja satisfacción laboral.

- **Estresantes en la organización**

Un problema en el estudio de los estresantes organizativos es identificar cuáles son los más importantes. Para algunas personas, una parte importante de su trabajo en la empresa es la participación en la toma de decisiones. Participación se refiere al alcance que los conocimientos, opiniones e ideas de una persona tiene en el proceso decisorio. Esta participación puede llevar al estrés. Algunas personas pueden sentirse frustradas por los retrasos que suele acarrear la toma de decisiones participativas. Otros pueden ver la toma de decisiones compartida como una amenaza al derecho tradicional de un supervisor o directivo de tener la última palabra.

Se ha considerado una pequeña muestra de la gran cantidad de investigación que existe, tanto conductual como médica, sobre los estresantes, el estrés y la cadena de efectos relacionados.

- a) Los estresantes en el trabajo están relacionados con los cambios físicos, psicológicos y emocionales en los individuos.
- b) Las respuestas adaptativas a los estresantes laborales se han medido por autoestimaciones, valoraciones de rendimiento y pruebas bioquímicas. Se requiere más investigación para medir adecuadamente el estrés laboral.
- c) No existe una relación de estresantes aceptada universalmente. Cada organización tiene su propio grupo.
- d) Las diferencias individuales explican la razón de que un estresante disruptivo y desestabilizador para una persona suponga un reto para otra.

Algunos estudios han examinado la relación que existe entre los sucesos vitales, la enfermedad y el rendimiento laboral. Los cambios vitales negativos, en oposición a

los positivos, han demostrado una mayor asociación con niveles más bajos de satisfacción en el trabajo y de compromiso organizativo y mayor estrés laboral.

Los estresantes provocan respuestas diferentes en las distintas personas. Algunos individuos son más capaces de enfrentarse a un factor estresante que otros; pueden adaptar su comportamiento de modo que pueden luchar contra él. Por otro lado, los individuos predispuestos al estrés no son capaces de adaptarse al mismo.

1.2.7 Consecuencias del estrés

Según Ivancevich (2006) la movilización de los mecanismos de defensa corporales no es la única consecuencia potencial del contacto con los estresantes. Los efectos del estrés son muchos y variados. Algunos, por supuesto, son positivos, como la automotivación, la estimulación a trabajar más duro y la creciente inspiración a vivir una vida mejor. Sin embargo, muchos son nocivos y potencialmente peligrosos. Cox ha identificado cinco categorías de efectos potenciales del estrés.

- **Subjetivas:** Ansiedad, agresividad, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, mal genio, escasa autoestima, nerviosismo, soledad.
- **Conductuales:** Proclividad a los accidentes, alcoholismo, abuso de drogas, raptos emocionales, exceso de comida de tabaco, comportamiento impulsivo, risa nerviosa.
- **Cognoscitivas:** Incapacidad de tomar decisiones correctas, escasa concentración, bajo alcance de atención, hipersensibilidad a las críticas, bloqueos mentales.
- **Fisiológicas:** Niveles excesivos de glucosa en la sangre, ritmo cardiaco y tensión sanguínea elevados, sequedad en la boca, sudor, dilatación de las pupilas, escalofríos.

- **Organizativas:** Absentismo, incumplimiento de tareas, escasa productividad, alienación de los colegas, insatisfacción laboral, menores niveles de compromiso y lealtad hacia la empresa.

En las teorías antes citadas se observa que el tema de estrés comprende una serie de síntomas, físicos y psicológicos que afectan a gran mayoría de personas en su vida laboral, por tanto se da la importancia de investigar sobre dicho tema para poder conocer los niveles de estrés laboral de los empleados del edificio médico de Retalhuleu.

II. Planteamiento del Problema

Según Weineck (2001) el estrés acompaña a los hombres desde el comienzo de la existencia y es más psicológico que físico es por ello que puede ser causado por diversas situaciones y puede tener efectos distintos de acuerdo con la estructura de la personalidad y la sensibilidad.

El estrés es una respuesta natural del ser humano que actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para enfrentarse a situaciones nuevas que muchas veces se perciben como una amenaza. Es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual manera. Se dice que el estrés laboral es un mal que afecta a cualquier persona de una organización, es por ello que se da el interés por el estudio que lo constituyen personas que se encuentran laborando en los diferentes puestos de esta institución.

Por lo que los empleados deben controlar la conducta y brindar así un servicio adecuado, por los servicios que brinda, las enfermeras en caso de emergencia, las secretarias por la visita constante de pacientes, etc. Basada en la información antes detallada surge la necesidad de realizar la presente investigación para conocer los Niveles de estrés laboral y surge la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son los niveles de estrés laboral que manejan los empleados del edificio medico de Retalhuleu?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General:

Determinar los niveles de estrés laboral que manejan los empleados del Edificio Médico de Retalhuleu.

2.1.2 Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de estrés que el trabajo en sí mismo alude a las tareas y funciones que el empleado realiza.
- Establecer el contexto laboral relativo a las condiciones ambientales de trabajo que generan estrés.
- Identificar la relación del sujeto con el trabajo que permita determinar la problemática de cada empleado con el trabajo que desempeña.

2.2 Variable de Estudio:

- Estrés
- Estrés Laboral

2.3 Definición Conceptual:

Peiró (1999) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Guillen, Romero y Tortuero (2009), definen que el estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean las organizaciones del trabajo y el medio laboral.

2.4 Definición Operacional:

El instrumento que se utilizará con la finalidad de medir los niveles de estrés laboral que se maneja en el Edificio Medico de Retalhuleu será AE Escalas de Apreciación

del Estrés J.L. Fernández Seara Y M. Mielgo Robles, el cual está adaptado a situaciones cotidianas que viven los empleados y así poder determinar los niveles.

La escala cuenta con 50 enunciados, distribuidos en tres ámbitos de contexto:

- Trabajo en sí mismo
- Contexto Laboral
- Relación del Sujeto con el trabajo

2.5 Alcances y Límites

La siguiente investigación pretende conocer en los empleados del Edificio Médico de Retalhuleu los niveles de estrés laboral, mediante el cual se podrá clasificar los niveles de estrés laboral, este estudio es aplicable al personal del Edificio Médico que labora en dicha institución. Y posteriormente puede aplicarse a otro tipo de institución donde exista un trabajo similar. Este estudio tendrá un alcance que se inicia con un determinado diagnóstico de los aspectos más relevantes de conocer que es lo que ocasiona estrés en los trabajadores y las acciones que pueden llevarse a cabo para disminuir el mismo.

2.6 Aporte

El siguiente estudio será de mucha importancia para la institución, sobre la valiosa información de los agentes causantes de estrés en los empleados los cuales bajo esas circunstancias realizan sus actividades día con día. Asimismo brindará información importante al Edificio Médico de Retalhuleu, lugar en donde se realizará la investigación, también a los sujetos los cuales se estudiará para conocer, evaluar y clasificar, la existencia del estrés laboral. También a los estudiantes de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, que por medio de la investigación podrán ahondar en dicho tema que es el estrés y poder utilizarlo como base para futuras investigaciones de beneficio.

III. Método

3.1 Sujetos

El proyecto de investigación se realizara con 30 sujetos, los cuales son la población entera, es decir, son empleados del edificio médico de Retalhuleu, se tomó en cuenta ambos sexos, edades comprendidas entre 20 a 50 años, categoría profesional.

Rango de Edad	N
20-30	8
31-40	15
41-50	7

Género	N
Masculino	7
Femenino	23

CATEGORÍA PROFESIONAL	No.
Doctores	7
Administrador	1
Secretarias	5
Enfermeras	13
Técnica de Laboratorio	1
Cocinero	1
Conserjes	2

3.2 Instrumento

Se utilizará el Test AE Escalas de Apreciación del Estrés J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Su aplicación es para adultos, desde 20 a 60 años de manera individual o colectiva, con un tiempo de 20 a 30 minutos aproximadamente la escala. Consta de una escala:

S: Escala de estrés Sociolaboral

Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. La escala cuenta con 50 enunciados, distribuidos en tres ámbitos de contexto:

- Trabajo en sí mismo
- Contexto Laboral
- Relación del Sujeto con el trabajo

Se han aislado factorialmente tres dimensiones, cuya denominación e interpretación son:

Factor I: Trabajo en sí mismo. Alude a las tareas y funciones que la persona tiene que realizar. (Números 14,15,16,17,22,26,30)

Factor II: Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo. (Números 8,13,19,20,21,24,27,28,29,32,42)

Factor III: Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo. (Números 4,12,32,43,44,45,46,49,50)

Las variables a tener en cuenta en la muestra han sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional.

Tiene como objetivo analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de las personas. Presentan 3 categorías de análisis:

- **Presencia** (SI) o **ausencia** (NO) del acontecimiento estresante en la vida de la persona.

- **Intensidad:** Con la que se ha vivido o se viven esos sucesos estresantes (0-1-2-3)
- **Vigencia:** Acontecimiento estresante: SI ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

3.3 Procedimiento

- Se comenzó con la selección de los temas
- Se planteó el tema al catedrático del curso
- Luego de ser aprobada el tema para la tesis por parte de Guatemala se procedió a la realización del planteamiento del problema para realizar el estudio.
- Se realizó una cita con los Jefes del Edificio Médico de Retalhuleu para poder contar con la autorización y el apoyo de ellos para la realización de la investigación.
- Se convocó al personal del edificio Médico para explicarles la investigación y pedirles su colaboración con la aplicación del test.
- Se fijaron las fechas en las cuales se aplicará el test.
- Se convocaron a los empleados, se procedió a recaudar la información mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral en el Edificio Médico y se elaboró un análisis del mismo.
- Se analizaron y se discutieron los resultados obtenidos.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.
- Se redactó el informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística:

El diseño de la investigación es de tipo descriptiva. Según Achaerandio (2000), menciona que, la investigación descriptiva se caracteriza por ser un estudio sistemático de las influencias y relaciones de variables entre sí, lo que significa que los casos estudiados y las variables no serán manipulados porque ya sucedieron.

Además los resultados se presentarán a través de porcentajes y medidas de tendencia central (media, mediana y moda).

IV. Análisis de Resultados

A continuación se presentan los resultados estadísticos que se obtuvieron a través de la aplicación de la prueba de Apreciación del Estrés (A.E), la prueba se administró a hombres y mujeres que laboran en el Edificio Médico de Retalhuleu.

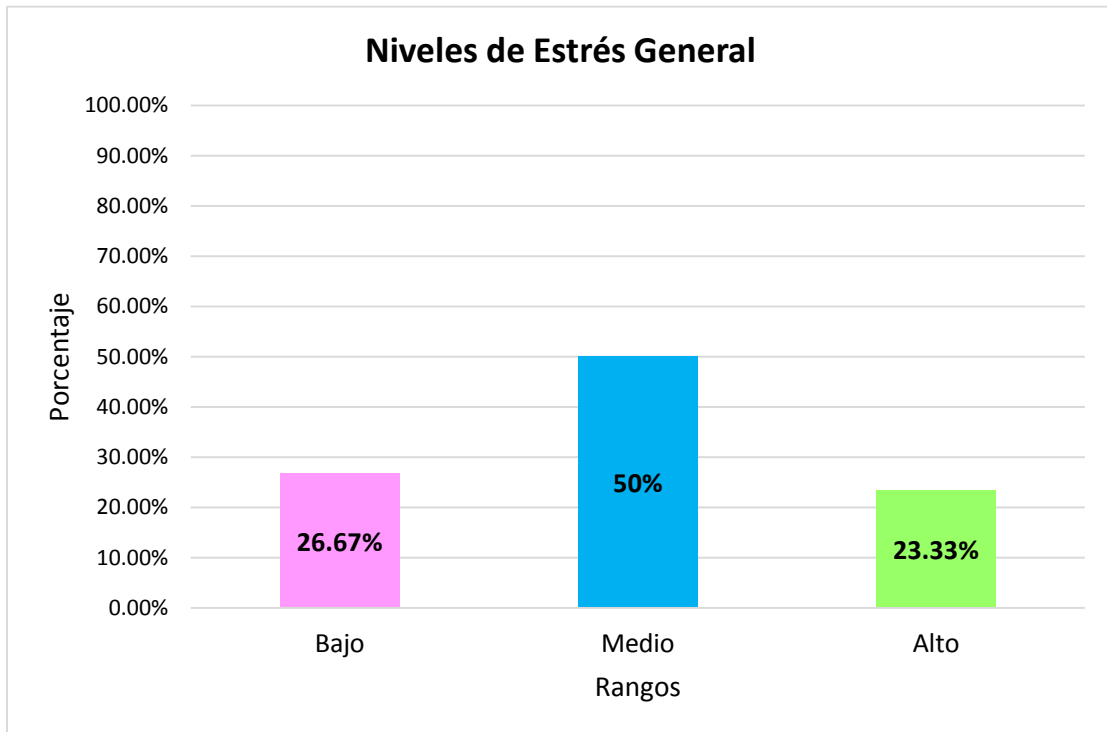
Los resultados se interpretan con los siguientes criterios:

Percentil	Rango
5-30	Bajo
35-65	Medio
70-99	Alto

Tabla No. 1: Interpretación de los Nivel de estrés.

Percentil EAE	No. De sujetos	Rango
5	4	Bajo
10	1	Bajo
30	3	Bajo
35	2	Medio
40	2	Medio
45	3	Medio
50	3	Medio
55	1	Medio
60	2	Medio
65	2	Medio
70	1	Alto
75	1	Alto
90	4	Alto
95	1	Alto

Gráfica No. 1: Niveles de Estrés General



Porcentaje de nivel de estrés bajo: **26.67%**

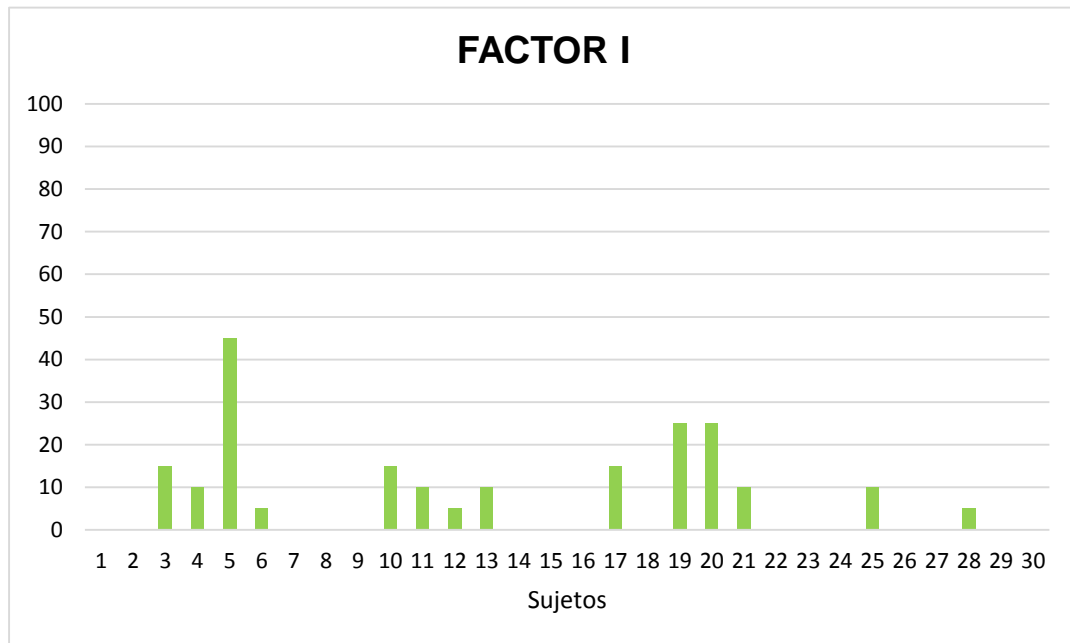
Porcentaje de nivel de estrés medio: **50%**

Porcentaje de nivel de estrés alto: **23.33%**

El porcentaje de los colaboradores que presentan un nivel de estrés bajo es de 26.67% que corresponde a 8 empleados y se encuentran en el rango 5-30, asimismo los que presentan un nivel de estrés medio es de 50% que pertenecen 15 empleados y se sitúan en el rango 35-65 y los que muestran un nivel de estrés alto es de 23.33% que concierne a 7 empleados y se localizan en el rango 70-99.

Gráfica No. 2:

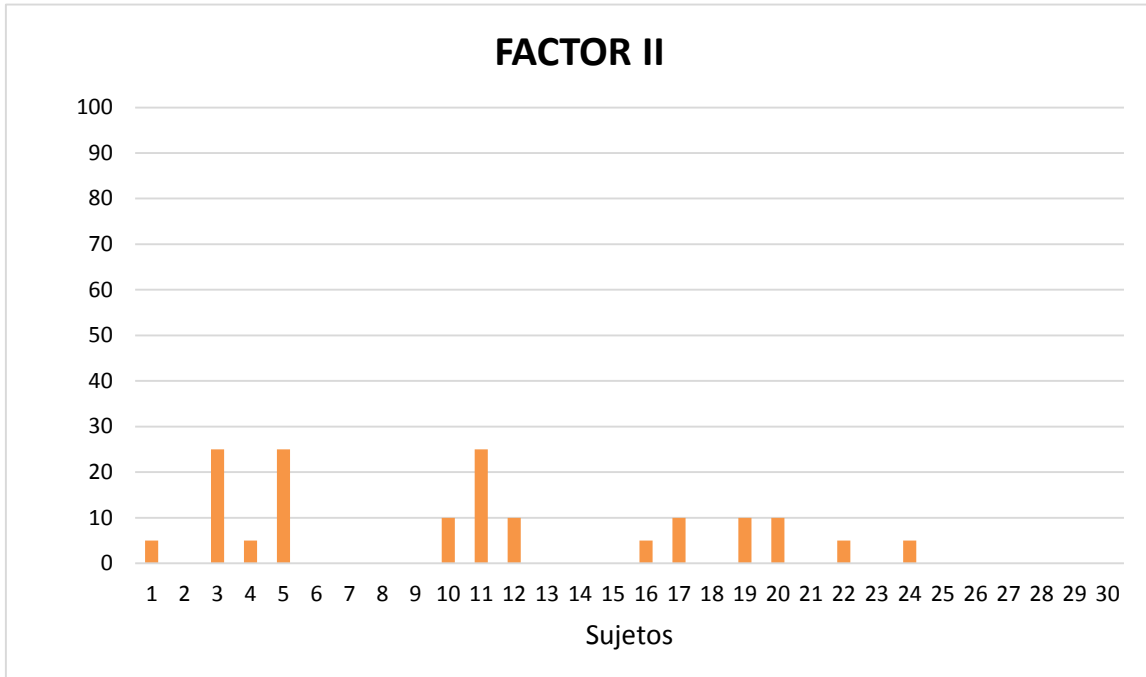
Factor I: Trabajo en sí mismo



A través de la presente gráfica se puede observar que de los 30 colaboradores que corresponde al 100%, 14 de ellos equivalen al 46.67% les afecta el factor I sobre el trabajo en sí mismo el cual aplica a las tareas y funciones que realizan. Esto conlleva a que sientan ganas de abandonar el trabajo por sobre carga de funciones, menor satisfacción del paciente y errores en el tratamiento o algún diagnóstico.

Gráfica 3

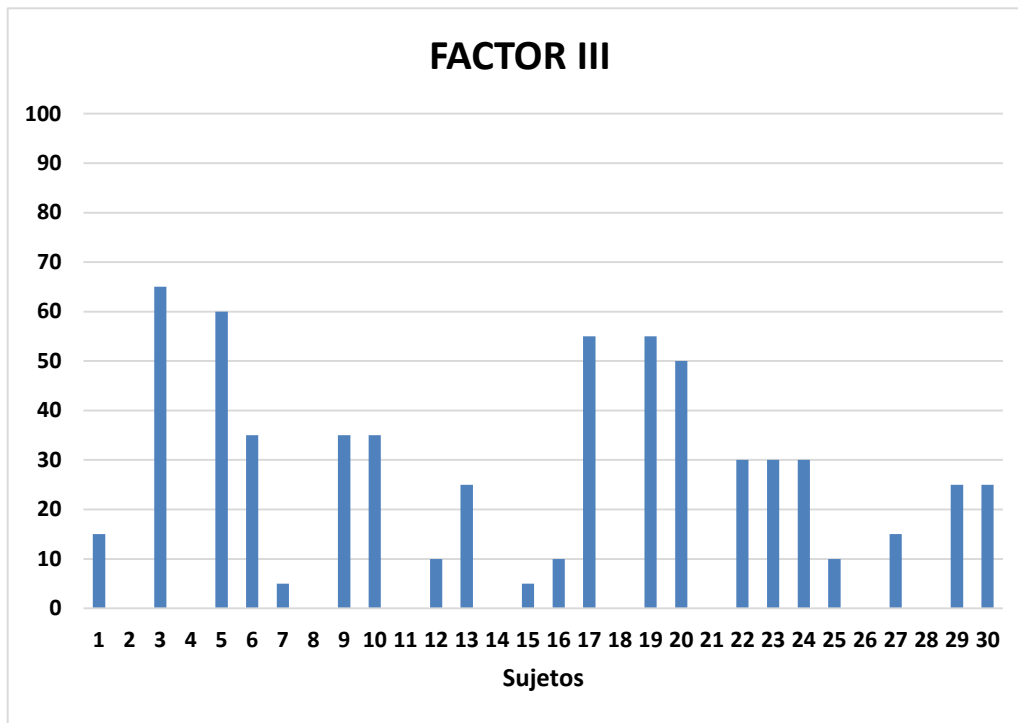
Factor II: Contexto Laboral.



En esta gráfica se muestra que en el Factor II el 100% es igual a los 30 colaboradores, el 43.33% equivale a 13 sujetos que manifestaron tener estrés sobre el contexto laboral y las condiciones ambientales en que desarrollan diariamente su trabajo por motivo al trato de pacientes difíciles o gravemente enfermos, exposición a violencia relacionada con el trabajo y amenazas, inseguridad por estar expuestos a sustancias peligrosas, esto es lo que genera cierto nivel de estrés.

Gráfica 4

Factor III: Relación del sujeto con el trabajo.



Se aprecia que el 70% equivale a 21 sujetos, el factor III genera estrés sobre ellos y la relación con el trabajo, esto se encuentra vinculado con los problemas de las actividades que realizan a consecuencia de tener presión por el trabajo, falta de oportunidad de crecimiento, turnos largos, el ritmo de trabajo, creciente de tareas, toma de decisiones y sobre todo insatisfacción laboral.

A través de las gráficas antes observadas se puede evidenciar la relevancia de los acontecimientos estresantes señalados por los colaboradores en el factor I, factor II y factor III.

V. Discusión de Resultados

Luego del análisis de los datos estadísticos, la información recolectada fue considerada tomando en cuenta los diferentes factores correspondientes a la escala S estrés socio-laboral.

La elaboración de esta investigación pretende ayudar a los colaboradores del Edificio Médico de Retalhuleu a manejar y poder enfrentar el estrés logrando ofrecer un mejor servicio ya que se determinó a nivel general que el 50% de ellos presentan un nivel de estrés medio y un 23.33% un nivel alto de estrés. Por factor se establece lo siguiente: Factor I: Trabajo en sí mismo el 46.67%, factor II: Contexto laboral el 43.33% y factor III: Relación del sujeto con el trabajo el 70%.

Estos resultados son similares al estudio hecho por Asturias (2002) realizó un estudio sobre los principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas cinco estrellas en la Ciudad de Guatemala. Su muestra estuvo formada por 57 ejecutivos, los cuales se sometieron a un cuestionario de 40 preguntas distribuidas en 6 secciones: estresores en el ambiente de trabajo, en el desarrollo profesional, en las funciones de puesto, en las tareas del puesto, a nivel grupal, organizacionales y efectos del estrés en el lugar de trabajo. Asturias concluyó, en términos generales, que los sujetos participantes en el estudio no experimentan un nivel alto de efectos de estrés laboral; 55% experimentaba “nunca o casi nunca” síntomas de efectos de estrés, el 34% lo experimentaba “a veces”, el 9% “con frecuencia”, mientras que solo el 2% “siempre o casi siempre” experimentaba un alto nivel. Se concluyó que la falta de oportunidad promocional y las discrepancias con las metas de los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras en la Ciudad de Guatemala eran fuentes de estrés laboral. Se recomienda instruir a los empleados mediante conferencias o folletos sobre el estrés, las fuentes y los efectos del mismo. De igual forma, indicarles la necesidad personal de vigilar los factores de estrés en sus vidas, así como en sus trabajos. Estos resultados se asemejan debido a que existe una gran variedad de

estresores en el ambiente como los roles de funciones, el trabajo bajo presión por parte de los pacientes o familiares por lo que genera cierto estrés al saber que la salud de los pacientes dependa de ellos, también la sobre carga de tareas de poder cometer algún error.

Por su parte, Miranda (2008) en su estudio tuvo como objetivo diagnosticar cual es el nivel de desgaste profesional del equipo multidisciplinario que trabaja en la Fundación Preventiva del Sida Fernando Iturbide de Guatemala, el tipo de investigación fue descriptiva, la muestra utilizada para la realización del estudio fue de 51 sujetos, todos colaboradores de la empresa, los rangos de edad comprendían entre 20 a 60 años, de los cuales el 90% de la población es de género femenino el 10% de género masculino. Entre los puestos evaluados están médicos, psicólogos, enfermeras, técnicos de laboratorio, químico biólogo, educadores, trabajadora social y personal administrativo. Se concluyó que el personal que posee mayor prevalencia al agotamiento emocional son las enfermeras consejeras en VIH y el personal que está en el Comité Técnico del Diplomado, ambos representados en un 2%. El autor recomienda que se tome en consideración realizar las acciones preventivas y terapéuticas para tratar desgaste profesional, debido a que se encuentra en una etapa moderada y es el momento oportuno para que se disminuya y no pase a un nivel alto, lo cual es más complicado de tratar tanto a nivel personal como organizacional. De igual manera en la presente investigación se obtuvo que los sujetos evaluados presentan un nivel de estrés medio, el cual si se mantiene o aumenta puede llegar a causar un desgaste físico o mental.

Asimismo Figueroa (2009) evaluó a 101 colaboradores de una empresa guatemalteca que se dedicaba al manejo de mercancía que se transportaba vía aérea, las edades de los colaboradores evaluados comprendidas entre 20 y 60 años. Dicho estudio tenía como finalidad elaborar una propuesta que contribuyera a disminuir o enfrentar el estrés que manifiesta el personal operativo de la empresa. Se concluyó que el estrés en todo ser humano se presenta en diferentes intensidades y niveles. Se constató que un alto porcentaje del recurso humano ha padecido de estrés el cual ha llegado a afectar la salud. El autor recomienda que

las empresas se interesen en el tema, promoviendo e implementado programas que contribuyan a los colaboradores a que manejen y controlen las situaciones que provocan estrés. Estos resultados se asemejan al presente estudio ya que el autor plantea que el estrés se manifiesta en intensidades y niveles al igual que en la investigación se demostró que existen factores como el trabajo en sí mismo, contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo que pueden perjudicar la salud y el rendimiento laboral.

De igual manera Hernández (2004) su objetivo fue determinar los agentes estresores que tienen mayor impacto en el personal que labora en ella. Al finalizar la investigación se concluyó que los aspectos organizacionales o personales son factores que provocan estrés pero que en las organizaciones de Xalapa, México el estrés en el trabajo todavía no se convierte en una situación problemática ya que los resultados tanto del estrés total como el de los estresores organizacionales indican un nivel bajo y que únicamente los individuales corresponde a la categoría de nivel medio en los que sobresalen, en orden de importancia: el desarrollo de la carrera, la sobre carga cualitativa, la sobre carga cuantitativa, la responsabilidad de otras personas, ambigüedad de rol, la tecnología, la estructura, el conflicto de rol, el clima organizacional y la influencia de líder. Por lo que se recomendó que se realicen diagnósticos pertinentes sobre los estresores y al mismo tiempo tomar medidas acertadas para eliminar o reducir los estresores a nivel organizacional, grupal e individual. Se encontró una semejanza ya que en la investigación realizada existe predominancia a nivel general el 50% se encuentra en nivel medio y en el factor III que se refiere a la relación del sujeto con el trabajo vinculado a los problemas de los empleados con el trabajo, falta de oportunidad de crecimiento laboral, sobre carga de responsabilidades y falta de control en las tareas.

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011), realizaron una investigación de tipo descriptivo, con el objetivo de determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del distrito Judicial de Lima, Perú, en el que participaron magistrados del Poder judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima se tomó una muestra aleatoria estratificada donde

cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. El estrés general estaba asociado con la depresión y ansiedad en el modelo de regresión logística. Se concluyó que un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan al menos una de estas condiciones. Se recomendó que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo de estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación. No existe mucha relación significativa según el estudio realizado en la investigación ya que se demostró que cada persona responde de una forma diferente al estrés y que a consecuencia se puede experimentar síntomas de ansiedad, síntomas fisiológicos, síntomas psíquicos, síntomas conductuales.

Tanto a nivel nacional como internacional estos autores investigados coinciden en la importancia de estudiar los niveles de estrés en el que existen diferentes factores que lo puedan causar dependiendo de la situación de cada sujeto con el trabajo y se demostró relación con los estudios realizados.

VI. Conclusiones

- Se evidenció por medio de la investigación que existe un nivel medio de estrés en los colaboradores del Edificio Médico de Retalhuleu, comprobado mediante la Escala de Apreciación del Estrés AE.
- El estudio demostró que el 26.67% de los colaboradores refleja un nivel de estrés bajo, mientras que el 50% de ellos se observa un nivel medio, y el 23.33% presenta un nivel de estrés alto.
- De la misma forma se determinó por medio de cada factor que el 46.67% de los sujetos perciben el factor I: trabajo en sí mismo debido al volumen de trabajo urgente que se va acumulando en los turnos, el 43.33% pertenece al factor II: contexto laboral, por los distintos servicios, los médicos, enfermeras, secretarias, administrador, cocinero, operativos de limpieza están vulnerables a agresiones frecuentes por parte de los pacientes y familiares, asimismo el 70% concierne al factor III: relación del sujeto con el trabajo donde se vincula los conflictos y falta de oportunidades generando estrés.
- Los trabajadores de la institución están expuestos a una cantidad de factores estresantes, que varían desde la carga de funciones, presión del tiempo, falta de claridad en las funciones a enfrentarse con pacientes muy enfermos, a raíz de esto se generan síntomas psicológicos y físicos.

VII. Recomendaciones

- Que los colaboradores de la institución tomen medidas para enfrentar y contrarrestar la intensidad del estrés que se ha determinado.
- Transmitir los resultados obtenidos en este estudio a los colaboradores de la institución con el fin de darles a conocer los factores que les afectan negativamente a cada uno de ellos, en cuanto a sus funciones, condiciones ambientales y la relación de ellos con el trabajo.
- Se recomienda a las autoridades del Edificio Médico de Retalhuleu medir los niveles de estrés anualmente con el fin de contribuir y detectar a tiempo los factores que les generan estrés y contrarrestarlos para mejorar su rendimiento laboral y de esa manera brindar un servicio de calidad logrando los objetivos de la institución.
- Es conveniente que la institución promueva la recreación personal y familiar de los empleados, planificando actividades fuera de las instalaciones para fomentar la participación, trabajo en equipo y convivencia.

VIII. Referencias

Achaerandio, L. (2000). Introducción a la práctica de la investigación. (6ª. Ed.). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Álvarez, J., García, T.(2009). Más allá del estrés. España. Bubok Publishing, S.L.

Amezcuca, C. (1999). Estrés. Impreso en España. Primera Edición. Editorial San Pablo.

Andrate P., Pando B., Aranda J. y Franco T. (2004). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral en la ciudad de Guadalajara, Universidad de Guadalajara, México.

Asturias, N. (2002). Principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas con cinco estrellas. Tesis inédita. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Balcarce, A. (2008). Estudio sobre el estrés disponible en:
<http://www.slideshare.net/anambalcarce/estudio-sobre-el-estrspresentation>

Bernard (1867). Cambios externos en el ambiente perturban el organismo. Disponible: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>

Byars, L. Y Rue, L. (1991). Human Resource Management. (3ª. ed.) Boston: Irwin.

Caldera, J. Pulido, B. y Martínez, M. (2007). Niveles de Estrés y Rendimiento Académico en Estudiantes de Psicología. Universidad Los Altos. Revista de Educación y Desarrollo. México.

- Catalán, A. (2010). Revista se Psicológica Reflepsiones. España.
http://www.lulu.com/items/volume_69/9600000/9600803/1/print/Reflepsiones_2010_02_3_Octubre.pdf#page=12
- Conde, M. (2009). Estrés y consecuencias. Disponible en: http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- Dale, D. (2006). Cómo aliviar y entender el estrés. México. Editorial Tomo, S.A.
- De la Calle, C. (2003). Gestionar el estrés supone beneficios a la empresa. Gestión de Recursos Humanos. http://www.elglobal.net/ediciones/EL_GLOBAL_49_5_de_Febrero_20019/art266.htm
- Feldman, Robert (2009). Estrés y Afrontamiento. Psicología con Aplicaciones en Países de Habla Hispana. Sexta Edición.
- Figueroa, E. (2009). Propuesta para disminuir los Niveles de Estrés del Personal Operativo. Tesis Inédita, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Guillen, C., Romero, C., Tortuero, M., Gallego, F. (2009). Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral. Madrid: Producción Arteanima, L.S.
- Hernández, M. (2004). El estrés en el trabajo: un enfoque Psicoadministrativo. Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/revista/suma36.htm>
- Hurrell, J., Murphy, P. (1992) Modelo de ajuste persona-entorno y modelo de demandas de control de trabajo. Estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales Universidad de Salamanca. España. Disponible en:

http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/02_organizaciontrabajo.pdf?&lang=es&output=json .

Ivancevich, Gibson (2006). Estresantes físicos del entorno, estresantes individuales, estresantes de grupo, estresantes en la organización, consecuencias del estrés. Las Organizaciones. Octava Edición

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

López, B. (2006). Correlación entre los resultados de apreciación del estrés según el EAE y el nivel de servicio al cliente a través de la evaluación del cliente oculto en una Institución Financiera de Guatemala. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Mc Grath (1970, citado por Buendía, 1993). Disponible: <http://visionpsicologica.blogspot.com/2008/04/estres-conciencia-deltiempo.html>

Miranda, C. (2008). Diagnóstico del nivel de desgaste del equipo multidisciplinario que trabaja en la fundación preventiva del sida Fernando Iturbide. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Mondy, Wayne. (2010). El estrés dentro del trabajo. Administración de Recursos Humanos. Decimoprimer Edición.

Morris, Charles (1992). El estrés, diferencias individuales, efectos que produce el estrés en personas. Psicología Un Nuevo Enfoque. Séptima Edición.

Palmero, F., Fernández, E., Martínez, F., y Choliz, M. (2002). Psicología de la Motivación y la emoción (1era. Ed.) Madrid: McGraw Hill.

- Peiró, J. (1999). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid, España: Editorial Piramide.
- Perales A., Chue H., Padilla A. y Barahona L. (2011). Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados de Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Perú.
- Pérez, A., Frenis, B., y Toca, L. (2009). El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo.
- Prera, A. (2003). La eficacia del programa ANESTLA, para la disminución de los niveles de estrés en el personal operativo. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins, Stephen (2009). Causas del estrés y síntomas del estrés. Comportamiento Organizacional. Tercera Edición
- Rodríguez, A. (2004). Psicología de las Organizaciones. (1ª. Ed.). Barcelona: Editorial UOC.
- Sánchez E. (2006). Estrés docente. Como afrontar el estrés docente. Editores picaal. 75-78 pp. Venezuela.
- Selye H. (1956), 1980 citado por guillén, 2000. Síndrome de adaptación general. Disponible en: <http://visionpsicologica.blogspot.com/2008/04/estres-conciencia-deltiempo.html>
- Vialfa, C. (2010). Las tres fases del estrés. España. Disponible en: <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>
- Weineck, J. (2001). Salud, Ejercicio y Deporte. España: Editorial Paidotribo

ANEXOS

Anexos Ficha técnica

Nombre	Escalas de Apreciación de Estrés-EAE
Autor	J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles
Objetivos	Tiene como objetivo analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de las personas.
¿Qué Mide?	El nivel de estrés socio-laboral.
Reactivos	La escala cuenta con 50 enunciados, distribuidos en tres ámbitos de contexto: <ul style="list-style-type: none">- Trabajo en sí mismo- Contexto Laboral- Relación del Sujeto con el trabajo
Tiempo de Resolución	20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.
Forma de Aplicación	Adultos, desde 18 a 85 años, individual o colectiva.

NO ESCRIBA NADA
EN ESTA HOJA.
TODO LO ESCRIBIRA
EN LA HOJA DE
RESPUESTAS

PROHIBIDA SU VUELTA
EXCEPTO A LOS FINES DEL EXAMEN

ESCALA S

AE

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe indicar cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello marcará con una X al SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida. De lo contrario, marcará con una X el NO.

Sólo si ha puesto una X en el SI, señale cuánto le ha afectado. Para ello, marcará con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que:

- 0 significa nada
- 1 significa un poco
- 2 significa mucho
- 3 significa muchísimo.

Debe indicar además, si todavía le está afectando, marcando con la X la A, o si ya le ha dejado de afectar o apenas le afecta, en cuyo caso marcará con una X la P.

Haga este ejemplo:

	SI	NO	Intensidad	Tiempo
"Castigo Inmerecido"			0 1 2 3	A P

ESPERE, NO DE LA VUELVA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

NO ESCRIBA NADA EN ESTA HOJA

CONTESTE A TODOS LOS ENUNCIADOS

- 1 - Etapa de búsqueda del primer empleo.
- 2 - Situación de empleo eventual o subempleo.
- 3 - Estar en paro.
- 4 - Etapa de preparación profesional.
- 5 - Tener actividades sociales obligatorias.
- 6 - Presentarse a una entrevista de selección.
- 7 - Presentarse a exámenes y/o concursos.
- 8 - Competitividad laboral.
- 9 - Subida constante del costo de la vida.
- 10 - Situación económica propia o de la familia.
- 11 - Deudas, préstamos, hipotecas.
- 12 - Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
- 13 - Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
- 14 - Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
- 15 - Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
- 16 - Horario de trabajo o cambio del mismo.
- 17 - Ritmo de trabajo.
- 18 - Ambiente físico de su trabajo.
- 19 - Desorganización del trabajo.
- 20 - Que supervisen constantemente su trabajo.
- 21 - Interrupción constante del ritmo de trabajo.
- 22 - Excesiva responsabilidad laboral.
- 23 - Toma constante de decisiones importantes.
- 24 - Falta de estimulación en el trabajo.
- 25 - Trabajar ante un público exigente.
- 26 - Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
- 27 - Pocas posibilidades de ascenso laboral.
- 28 - Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
- 29 - Existencia de "cualla" en su trabajo.
- 30 - No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
- 31 - Baja remuneración o disminución de ingresos.
- 32 - Inseguridad en el puesto de trabajo.
- 33 - Trabajar en algo para lo que no está usted preparado.
- 34 - Depender del carro o de otro medio para ir a trabajar.
- 35 - Vivir lejos de la familia.
- 36 - Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
- 37 - Cambio de puesto de trabajo.
- 38 - Período de baja laboral.
- 39 - Viajar con frecuencia por razones laborales.
- 40 - Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
- 41 - Pérdida de autoridad.
- 42 - Falta de reconocimiento de su trabajo.
- 43 - No haber conseguido los objetivos propuestos.
- 44 - Fracaso profesional.
- 45 - Éxito profesional alcanzado.
- 46 - Tu futuro profesional.
- 47 - Tener que hacer declaración a Rentas.
- 48 - Etapa de preparación de las vacaciones.
- 49 - Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
- 50 - Cercanía de la jubilación.

HOJA DE RESPUESTAS

AE

NOMBRE _____ SEXO _____
 APELLIDOS _____ NOMBRE _____ F M
 ESTUDIOS / TITULO ACADEMICO _____
 DIRECCION _____ PROFESION _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el cuadernillo

EJEMPLO: Castigo Inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad			Tiempo			SI	NO	Intensidad			Tiempo			
1	SI	NO	0	1	2	3	A	P	28	SI	NO	0	1	2	3	A	P
2	SI	NO	0	1	2	3	A	P	29	SI	NO	0	1	2	3	A	P
3	SI	NO	0	1	2	3	A	P	30	SI	NO	0	1	2	3	A	P
4	SI	NO	0	1	2	3	A	P	31	SI	NO	0	1	2	3	A	P
5	SI	NO	0	1	2	3	A	P	32	SI	NO	0	1	2	3	A	P
6	SI	NO	0	1	2	3	A	P	33	SI	NO	0	1	2	3	A	P
7	SI	NO	0	1	2	3	A	P	34	SI	NO	0	1	2	3	A	P
8	SI	NO	0	1	2	3	A	P	35	SI	NO	0	1	2	3	A	P
9	SI	NO	0	1	2	3	A	P	36	SI	NO	0	1	2	3	A	P
10	SI	NO	0	1	2	3	A	P	37	SI	NO	0	1	2	3	A	P
11	SI	NO	0	1	2	3	A	P	38	SI	NO	0	1	2	3	A	P
12	SI	NO	0	1	2	3	A	P	39	SI	NO	0	1	2	3	A	P
13	SI	NO	0	1	2	3	A	P	40	SI	NO	0	1	2	3	A	P
14	SI	NO	0	1	2	3	A	P	41	SI	NO	0	1	2	3	A	P
15	SI	NO	0	1	2	3	A	P	42	SI	NO	0	1	2	3	A	P
16	SI	NO	0	1	2	3	A	P	43	SI	NO	0	1	2	3	A	P
17	SI	NO	0	1	2	3	A	P	44	SI	NO	0	1	2	3	A	P
18	SI	NO	0	1	2	3	A	P	45	SI	NO	0	1	2	3	A	P
19	SI	NO	0	1	2	3	A	P	46	SI	NO	0	1	2	3	A	P
20	SI	NO	0	1	2	3	A	P	47	SI	NO	0	1	2	3	A	P
21	SI	NO	0	1	2	3	A	P	48	SI	NO	0	1	2	3	A	P
22	SI	NO	0	1	2	3	A	P	49	SI	NO	0	1	2	3	A	P
23	SI	NO	0	1	2	3	A	P	50	SI	NO	0	1	2	3	A	P
24	SI	NO	0	1	2	3	A	P	51	SI	NO	0	1	2	3	A	P
25	SI	NO	0	1	2	3	A	P	52	SI	NO	0	1	2	3	A	P
26	SI	NO	0	1	2	3	A	P	53	SI	NO	0	1	2	3	A	P
27	SI	NO	0	1	2	3	A	P									

Número de SI				Puntuaciones en Intensidad			
En A =		Total =	<input style="width: 40px;" type="text"/>	A =		Total =	<input style="width: 40px;" type="text"/>
En P =				P =		Parc. =	<input style="width: 40px;" type="text"/>

Propuesta para la Reducción del Estrés

Introducción

Como sabemos el estrés es una respuesta natural difícil de evitar, cuando se localiza en un estado donde el sujeto y el entorno se encuentran vulnerables ante cualquier situación.

Cuando el estrés se presenta en algún empleado, las relaciones interpersonales, su entorno, la satisfacción, el rendimiento, y las condiciones del trabajo tienden a ir disminuyendo y causar algún problema en cualquiera de esos ámbitos.

La capacidad de poder manejar el estrés laboral puede hacer la diferencia entre el éxito o el fracaso en el trabajo, las emociones son contagiosas y el estrés tiene un impacto en la calidad de las interacciones con los demás. Entre mejor se domina el estrés más va a afectar positivamente a los que están en el entorno.

Objetivo General

- Identificar los síntomas del estrés para controlarlo y disminuirlo a través de diferentes métodos para lograr mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Objetivos Específicos

- Enfatizar en la importancia de establecer relaciones interpersonales adecuadas a través de la comunicación y la expresión adecuada de las emociones.
- Identificar qué condiciones son las que elevan el nivel de estrés.
- Comprometer y sensibilizar a los colaboradores en la necesidad de actuar para empezar a afrontar el estrés.

Pasos a seguir para disminuir el estrés:

Antes ir al trabajo	En el trabajo	Fuera del trabajo
<ul style="list-style-type: none">• Medir bien el tiempo.• Repasar las tareas del día para asegurarse de llevar todo lo necesario.	<ul style="list-style-type: none">• Planear las tareas, organizar y dar prioridad a las responsabilidades.• Tomar un breve descanso realizando pequeños ejercicios de estiramiento y caminar.• Organizar y mantener ordenado el lugar de trabajo.• Evitar distracciones.	<ul style="list-style-type: none">• Desconectarse del trabajo.• Comer sano.• Dormir lo suficiente• Hacer ejercicio.• Leer.

Métodos para mejorar y minimizar el estrés en el trabajo:

Método Expositivo	Método de discusión en Grupo	Método de Relajación
<ul style="list-style-type: none">• Con apoyo de medios audiovisuales dar a conocer los factores que generan estrés.	<ul style="list-style-type: none">• Con la aplicación de técnicas dinámicas para fomentar la participación, reflexión, trabajo en equipo y cambios de actitud.	<ul style="list-style-type: none">• Relajación tanto del cuerpo como la mente, esto servirá para generar un estado relajado a los largo del día y así lograr disminuir el estrés.• Musicoterapia.