

UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO
FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES “FRANCISCO GAVIDIA”
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



Diagnóstico del estrés laboral en Servicel Corporation de El Salvador

Tesina presentada para optar al título de
Licenciado en Psicología

Por

Díaz Delgado, Nathaly Carolina
Flores Rosales, Lourdes Guadalupe
Orellana Ponce, Ricardo Josué

Asesor:

Lic. Florencio de Jesús Chávez

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, 30 de julio 2019.



UNIVERSIDAD DR. JOSÉ
MATÍAS DELGADO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR C. A.

AUTORIDADES

Dr. José Enrique Sorto Campbell
RECTOR

Dr. David Escobar Galindo
RECTOR EMÉRITO

Lic. Ricardo Oswaldo Chacón Andrade

DECANO INTERINO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES “FRANCISCO GAVIDIA”

Lic. Jesús Antonio Guzmán
DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGIA

COMITÉ EVALUADOR

Dr. Jesús Alberto Villacorta
COORDINADOR

Lic. Carlos Marcel Weil
MIEMBRO DEL COMITÉ EVALUADOR

Lic. Delmy Carolina Velazco
MIEMBRO DEL COMITÉ EVALUADOR

Lic. Florencio de Jesús Chávez
ASESOR

ANTIGUO CUSCATLÁN, LA LIBERTAD, 28 DE JUNIO 2019.

UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO
FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES "FRANCISCO GAVIDIA"
ESCUELA PSICOLOGÍA



UNIVERSIDAD DR. JOSÉ
MATÍAS DELGADO
SAN SALVADOR, EL SALVADOR C. A.

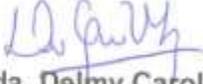
ORDEN DE APROBACION DE LA TESINA

"Diagnóstico del Estrés Laboral en Serviciel Corporation de El Salvador"

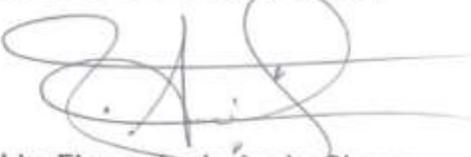
PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

1. Lourdes Guadalupe Flores Rosales
2. Nathaly Carolina Díaz Delgado
3. Ricardo Josué Orellana Ponce


Dr. Jesús Alberto Villacorta
Coordinador de Comité Evaluador


Licda. Delmy Carolina Velasco
Miembro de Comité Evaluador


Lic. Carlos Marcel Weil
Miembro de Comité Evaluador


Lic. Florencio de Jesús Chavez
Asesor


Lic. Jesús Antonio Guzmán
Coordinador General
Escuela de Psicología



Junio 2019

Índice

Resumen	III
Introducción	IV
Objetivos	VI
Capítulo I:.....	1
1. El papel estratégico de Recursos Humanos.....	1
1.1 El Rol de Recursos Humanos en las Organizaciones	1
1.2 Subsistemas de Recursos Humanos	2
1.3 Desempeño y motivación laboral	2
1.4 Motivación laboral	7
1.5 Cultura y Clima organizacional y su relación con el estrés.....	8
1.5.1 Cultura organizacional	8
1.5.2 Elementos de la cultura organizacional.....	9
1.7 El Estrés Laboral	11
1.7.2 Causas del estrés laboral	11
1.7.3 Fases del estrés laboral.....	11
1.7.4 Sintomatología del estrés laboral	13
1.7.5 Tipos de estrés laboral.....	13
1.8 Niveles de estrés.....	14
1.8.1 Consecuencias del estrés laboral	14
1.9 Estrategias de Prevención y Gestión del estrés laboral	14
Capítulo II:	16
Justificación.....	16
Planteamiento del problema	17
Capítulo III:	18
Metodología	18
1. Descripción de la población de objeto de estudio.	18
2. Instrumento: descripción del instrumento	18

3. Procedimiento:	19
3.1 Tipo de investigación:	19
3.2 Población:	19
3.3 Muestra.....	20
Capítulo IV:.....	21
Análisis descriptivos de los resultados.....	21
Conclusiones	23
Recomendaciones.....	25
Anexo 1	26
Anexo 2	27
Anexo 3	30
Anexo 4	33
Anexo 5	37
Glosario	50
Referencias bibliográficas	52

Resumen

Se efectuó un análisis para llevar a cabo un diagnóstico sobre el nivel de estrés que se presenta en la empresa Servicel Corporation de El Salvador, llevando a cabo un análisis descriptivo basado en frecuencias y porcentaje para su verificación de los niveles que se encuentran los colaboradores de la empresa, siendo este un nivel intermedio según los resultados obtenidos del instrumento aplicado y adaptado al cuestionario de Julia Melgosa., los resultados de este instrumento son cansancio físico, cansancio emocional y comienza a manifestar problemas de salud, puede que el clima organizacional sea un factor influyente en este nivel de estrés laboral ya que no existe salud organizacional por lo que el estrés es una manifestación de la dolencia de la empresa.

Palabras claves: Estrés, diagnóstico, clima laboral, salud organizacional.

Abstract

An investigation was made on a diagnosis of work stress in the company Servicel Corporation of El Salvador, carried out an out a descriptive analysis based on frequencies and percentage for its verification of the levels that are the collaborators of the company, being this a intermediate level The results of this instrument are: Physical tiredness, emotional tiredness and begins to manifest health problems. The organizational climate can be an influential factor in this level of work stress. since there is no organizational health so stress is a manifestation of the company's ailment.

Palabras claves: Stress, diagnosis, work environment, organizational health.

Introducción

Indagar sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la gestión de Recursos Humanos en la empresa. Haciendo una revisión de los subsistemas de Recursos Humanos y su relación con el estrés laboral.

El estrés como tal está inmerso en todos los ámbitos del quehacer del ser humano. En especial en las organizaciones de hoy en día, donde las exigencias del entorno son mayores, como producto de la globalización de los mercados y a los cuales deben dar respuesta, para mantener el equilibrio y sobrevivir. Por lo cual es inminente la experiencia del estrés en todos los niveles de operatividad y planificación, a esto las unidades de Recursos Humanos deberán contribuir a gestionarlo a fin de mantener la salud organizacional.

Siendo el trabajo una de las principales actividades en la vida de las personas a través del mismo se establecen muchas áreas vitales a nivel psicológico de la persona, como su estabilidad económica, proyecciones, planes y establecimiento de objetivos de realización personal, por ser una actividad tan importante tiende a comprender un factor estresor en el colaborador de las organizaciones, Ulrich (2010, párr. 2). El trabajo en su forma inherente es estresante, otras veces gratificante, otras veces incluso es rutinario, y esto hace que la percepción del colaborador acerca del mismo trabajo se vea en constante cambio.

Es por ello que el estrés laboral se vuelve un tema de estudio, ya que este puede resultar motivante, como una meta, pero en un entorno desbalanceado puede causar serias repercusiones en el colaborador, estos riesgos psicosociales derivados del estrés son exteriorizaciones de situaciones internas, y aunque muchas veces no están directamente relacionadas con el trabajo, se convierten

en parte del mismo, o el trabajo se convierte en una carga más que llevar y establece el accionar poco saludable de los colaboradores.

La OMS (2010) establece que los entornos de trabajo saludables se pueden provocar desde los aspectos principales de la organización, como sus valores, cultura, ética empresarial que permite el desenvolvimiento pleno del colaborador, y no meramente la ausencia de enfermedad se define como entorno saludable, ya que si existe ausencia de una enfermedad física pero existe el riesgo de un padecimiento psicosocial, este se establece como una falla empresarial, en la que se está violentando la seguridad del colaborador, este modelo propuesto toma como daño el resultado del estrés inicial en medio del espacio de trabajo, ya que este estrés se puede correlacionar de forma directa o indirecta con los accidentes físicos (p. 67).

Con la finalidad de delimitar este problema y establecer un acercamiento al tema del estrés laboral se elaboró un diagnóstico como propuesta, desarrollado a través de un instrumento de medición con la finalidad de, inicialmente, ser aplicado en el área técnica de Servicel Corporation de El Salvador, el cual permita establecer una línea base sobre cual el departamento de Recursos Humanos podrá afrontar y trazar estrategias para gestionar el estrés dentro de la organización. Como parte del estudio realizado también se pretende delimitar la organización, los recursos humanos y cómo estos interactúan en la búsqueda del equilibrio para el colaborador, además de establecer una posible relación causal de entre el estrés y posibles daños físicos o psicosociales en los colaboradores de la empresa Servicel Corporation de El Salvador.

Objetivos

Objetivo General:

Realizar un diagnóstico con la finalidad de establecer los niveles que posee los colaboradores sobre estrés laboral en Servicel Corporation El Salvador.

Objetivos Específicos:

Aplicar un instrumento cuantificable y verificable para obtener estadísticos y tendencias que permitan describir el ambiente laboral actual en cuanto a estrés dentro de Servicel Corporation El Salvador

Proveer recomendaciones a la empresa a partir del diagnóstico del estrés laboral identificados dentro de la investigación realizada.

Capítulo I:

1. El papel estratégico de Recursos Humanos

1.1 El Rol de Recursos Humanos en las Organizaciones

Recursos Humanos como un departamento ha tomado tiempo para su formación y su posicionamiento esto se debe a la necesidad de modificar, modernizar y orientar de forma estratégica a la organización (Chiavenato, 2009) lo expresa de esta forma:

“La estrategia organizacional es el mecanismo mediante el cual la organización interactúa con su contexto ambiental” (p. 64).

Es de suma importancia comprender que la organización debe ser el factor que ayude a regular el ambiente y mantenga bases sólidas y firmes sobre la cual toda la interacción laboral se desarrollará, y es ahí donde inicia la labor de los Recursos Humanos, ya que la creación de estos ejes comportamentales y actitudinales da lugar a la gestión del estrés dentro del área de trabajo, mientras mayor claridad existe en el ¿cómo? y ¿por qué? de estos principios, mayor claridad habrá sobre cómo afrontar las situaciones estresantes del día a día, además es importante destacar sobre los aspectos que ésta actúa.

Según Chiavenato (2009) lo cual se realiza sobre los siguientes ejes:

Misión: Definida netamente como la razón de existencia de la organización, y establece su identidad, su actividad y el motivo por el cual se realizan sus operaciones, todo esto a través de un proceso con completa objetividad, claridad e inspiración que pueda infundirse sobre aquellos que abracen la misma. (pp. 64-71).

Visión: Definida como la imagen a llegar a ser por parte de la organización, y a través de la misma establece los puntos de referencia sobre los cuales será medida toda la actividad humana dentro de ella, y como pretende desarrollar a su capital humano para que este llegue a ser ese futuro que se ha planificado. (pp. 64-71).

“Valores: Son los ejes comportamentales y los principales puntos de distinción a las personas que pertenecen a la organización, además de esto establecen la cultura ideal que la organización espera de sus integrantes” (pp. 64-71).

Debido a la exigencia y compromiso que conlleva ser parte de Recursos Humanos en el modelaje, la enseñanza actitudinal de los valores y los ejes ya mencionados. Todos estos puestos y títulos están orientados hacia la segmentación, especialización, defensa y desarrollo de los colaboradores y por ende el crecimiento y ordenamiento de la organización, esto permitirá a un futuro cumplir con toda la planeación estratégica en la cual se ha basado la empresa.

1.2 Subsistemas de Recursos Humanos

La importancia de los recursos humanos también radica en la función que juega dentro de la organización y no únicamente en el rol que representa sino también a la compleja interacción realizada dentro del departamento al dividirse en subsistemas para el establecimiento de procedimientos, normativas, seguimiento que potencie el accionar de los colaboradores.

Aamdor (2016, pp. 4-5). lo divide en 3 grandes esferas:

- Psicología del personal
- Psicología organizacional
- Ergonomía/Factores Humanos (...)

1.3 Desempeño y motivación laboral

1.3.1 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere a la evolución, al trabajo que realiza el colaborador.

Chiavenato (2004), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359).

El desempeño laboral permite evaluar por medio de instrumento esenciales como evaluación del desempeño, el nivel de eficacia que posee el trabajador en sus actividades laborales, esto permitirá al jefe implementar estrategias para su mejoría si es necesario, siendo una herramienta fundamental para la empresa.

Un instrumento de evaluación no garantiza que los empleados puedan desempeñarse con eficiencia y eficacia. Sin embargo, esto ayuda a obtener las necesidades que pueda el empleado mejorar. Para esto se requieren de altos mandos y en su mayoría para poder reforzar y respetar aquella jerarquía (Calderón, 2014, párr. 3).

Es importante determinar la influencia que pueda ejercer el estrés sobre el desempeño de los colaboradores dentro de una organización, por lo que, al estar inmersos en un mal clima laboral que afecten al colaborador, genera un ambiente que será un estímulo estresor, afectando sus actividades laborales des día a día y su eficacia como desempeño dentro de la empresa.

Según G|oho afirmó que el estrés y el desempeño ayuda a realizar una mejor la labor. El resto no sabía o no reportó ningún efecto. Aparentemente, lo que funciona bien para una persona puede no funcionar para otra (como se citó en Chiavenato, 2011, p. 393).

Hablando de estrés, el ser humano puede tener efectos positivos de ello, dado como la satisfacción, la motivación e incluso una actitud constructiva, pero si este manejo del estrés es

desempeñado de la mejor manera puede tener buenas consecuencias, en cambio si el estrés afecta al colaborador y es permanente y constante genera cambios en el comportamiento y son evitados por el trabajador en este caso no logra identificarlos cuando está habiendo un colapso del estrés (García, 2017, párr. 13).

El estrés es manifestado de dos maneras, el distres que sería el estrés de manera negativa manifestando en circunstancia donde el trabajador no logra manejar la situación de manera adecuada experimentando un malestar recurrente, llevando a cabo en uno de los niveles asociados al estrés, tanto emocionales, fisiológicas o conductuales.

Camargo (2004) menciona que: “Distrés se considera un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo (CA 1), contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc.” (p. 79).

Por el contrario, tenemos el euestres que es el estrés positivo experimentado en situaciones que permita al empleado adaptarse de manera adecuada a los conflictos llevando a la solución de ellos resolviendo las actividades laborales. Se canaliza el estrés de una manera de energía ya que no hay mucha tensión en el problema; el euestres no lo experimentan todas las personas, ya que para poder manejarlos de una manera positiva se requiere de inteligencia emocional adecuada.

Camargo (2004) habla sobre el buen desempeño del estrés donde:

Se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. (p. 79).

Además de la sobre carga laboral que puede llevar el estrés a los trabajadores puede ser el entorno familiar, ya que están expuestos y en algunas familias como la violencia o incluso la mala alimentación que puedan estar teniendo dentro de su círculo familiar causante del estrés laboral, el estrés social incluso que incluye los desastres naturales, acontecimientos que están causando en la comunidad tanto como robos, asesinatos etc. (García, 2017, párr. 16).

El estrés además puede ser causante de algunos trastornos como la enfermedad de la hipocondría. Ortega (2018) define la enfermedad de hipocondría en su artículo, como:

Un miedo y preocupación excesiva e irracional a sufrir alguna enfermedad, y la consiguiente obsesión y seguridad de que es así, al más mínimo síntoma o cambio en nuestro cuerpo. Aquel que padece este trastorno vive permanentemente alerta ante cualquier señal de su cuerpo que pueda hacer sospechar de una enfermedad, y por tanto esto le lleva a un estado de angustia e inquietud realmente agotador. (párr. 1).

Este es solo uno de los muchos ejemplos de riesgos psicológicos y de salud a los cuales los colaboradores de una organización pueden ser expuestos a través de un ambiente de estrés no regulado ni orientado, en una sobrexigencia acerca de su desempeño laboral.

Por lo que surge una incógnita, ¿Qué se considera un buen desempeño laboral en la organización, y como el estrés puede jugar un papel determinante en las acciones que realiza la organización en asistencia a sus colaboradores?

Aunque en las organizaciones lo que se espera lograr es el éxito y estar en alto con las metas y objetivos establecidos, más bien se busca que el empleado esté completo, es decir, capaz

de poder realizar cualquier tarea a realizar, que sean cooperativos y confiables, ya que es muy importante para el buen desempeño dentro de una organización empresarial.

Mejorar el buen desempeño laboral es relevante en las organizaciones para ello WorkMater (2012) mencionan en su blog algunos consejos para mejorar el negocio, en este caso se relaciona con la organización:

- **La motivación:** Motivar al empleado de una forma atractiva (...)
- **La adecuación al ambiente de trabajo:** Que la organización pueda sentir al empleado cómodo e incorporado al puesto.
- **Establecer Objetivos:** Donde dichos objetivos deben ser alcanzables (...)
- **El reconocimiento del trabajo realizado:** No solamente hacer ver al empleado las acciones negativas sino más bien las positivas.
- **La participación del empleado:** Que el empleado se sienta parte de la organización.
- **La formación y desarrollo profesional:** Empoderar al colaborador para su crecimiento personal (párr. 12-17).

1.3.2 Importancia

Es muy importante reconocer los beneficiarios de una buena evaluación del desempeño del colaborador ya que le permitirá ser más competente y crecer dentro de la empresa según sus habilidades, se debe tener interés en los resultados del buen desempeño laboral del colaborador por parte de la empresa, así propone mejores posiciones, traslados, según sus habilidades y formación de cada uno.

Hablar de desempeño laboral en las organizaciones puede presentarse un poco de temor para el colaborador, por el hecho que, se busca reconocer y verificar la productividad de las actividades laborales diarias para buscar alternativas para su mejoría si así lo requiera.

La buena comunicación es uno de los elementos claves y relevantes dentro de cualquier organización tanto interna como externa ayuda a la productividad, caso contrario disminuye el ritmo y cumplimiento de metas generando problemas tanto a la empresa como colaborador, y las soluciones más fáciles como despidos o renuncias son alternativas que se recurre con frecuencia afectando así al colaborador.

Mejorando el Clima Laboral es lo más indispensable y que no se puede ignorar dentro de las organizaciones, ya que si existe un clima sano donde se puede desempeñar bien el trabajo, buena comunicación y hay buenos beneficios para el colaborador llevará a la empresa a tener éxito laboral y ambos tanto empresa como colaborador se verán beneficiados.

Definir y dejar en claro los objetivos de la empresa donde se involucre a todo el personal, actualizar la imagen de la empresa a nivel externo y tener buena reputación, ¿cómo se puede lograr? con una buena impresión y atención al cliente.

1.4 Motivación laboral

“Hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización” (párr. 5-6); en su mayoría las empresas no ven de suma importancia la motivación, o más bien la confunden de forma que los trabajadores no lo toman en cuenta para el mejoramiento de la organización (“Up”, s.f., párr. 5-6).

1.4.1 ¿Qué factores son influyentes en la motivación laboral?

Es importante para las empresas poder reconocer aquellos factores que pueden influir la motivación en los colaboradores (Sánchez, enero 2013, párr. 5).

- Su puesto de trabajo
- La autonomía y Participación
- Ambiente de trabajo
- Condiciones laborales

1.5 Cultura y Clima organizacional y su relación con el estrés

1.5.1 Cultura organizacional

La cultura organizacional se ha convertido en un tema de suma relevancia para la gestión de los Recursos Humanos, ya que los colaboradores han descubierto su influencia en el entorno y su impacto en los temas de satisfacción, motivación y desempeño, por lo que es menester definir y establecer un curso de acción de la misma.

Carbajal (2011) menciona que: “la cultura organizacional son aquellas costumbres, tradiciones, procedimientos en los cuales funcionan” (párr. 4).

La cultura organizacional es la suma de visión, misión, valores y objetivos; por ello, especialistas laborales recomiendan que aquel micro pequeño y medianas empresas (Mipymes) que deseen crecer, pueden implementar un conjunto de normas, creencias y metas entre los integrantes de su organización. (Hernández, 2014, párr. 1).

Shein (2004) refiere la importancia de la cultura organizacional que:

Radica en las fuerzas que produce la conexión social que ocurre en los diferentes contextos que se desenvuelve la organización, esta “abstracción empírica” ya que esta no solo implica su definición como tal sino como todos los roles de los involucrados a la organización adaptan su comportamiento, funciones e interacciones a este complejo conjunto de sensaciones y experiencias. (pp. 17-25).

1.5.2 Elementos de la cultura organizacional

Daft define los elementos de la cultura organizacional de la siguiente forma:

- Ritos y Ceremonias.
- Historias y Mitos.
- Relaciones de Poder: Establece la estructura de mando (...)
- Sistemas de control: Se refiere a todo lo que conlleva administrar las operaciones, información y a las mismas personas en cuanto a su accionar dentro de la organización.
- Estructuras de la organización: la cultura organizacional. (...)
- Símbolos (2011, p. 378).

1.5.2 Clima organizacional

El clima laboral es un conjunto de características que describen el ambiente dentro de una organización según Forehand y Gilmer (cómo se citó en Guillén, 200, p. 169).

La creación de una cultura organizacional se vuelve importante para la identificación colectiva de los colaboradores, esta distancia de la individualización es posibles que permita una mayor afinidad entre pares, entre subordinados y jefes, entre líderes y seguidores, y por ende permitirá que el flujo del estrés en cuanto a relaciones, procedimiento o sentimientos hacia la

organización sea encausado hacia los escenarios de resolución provistos por todos estos elementos que brinda la organización.

1.6 El Estrés

1.6.1 ¿Qué es estrés?

Hoyo (2004) define el estrés como: “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (p. 6).

El estrés es una reacción a nivel orgánico, que el cuerpo experimenta tras una demanda de situaciones que la persona no puede controlar, por tanto el cerebro al sentir esta presión comienza a producir sustancias como cortisol para regular esta demanda y buscar medios adecuados para su adaptación a estas circunstancias que ha provocado el estrés.

La función principal del estrés es preparar a la persona a huir o atacar (enfrentar) situaciones que genere malestar a la persona que lo experimenta, por tanto, los síntomas estresores no son provocados por episodios negativos o disestrés ya que también pueden experimentar síntomas estresores positivos o eustrés.

El estrés “es una reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones o estímulos aversivos o placenteros” (Camargo, como se citó en Walter Cannon, 2004, p. 79).

El estrés como lo describen los autores, causa el desequilibrio y desadaptación por circunstancias que percibe la persona como amenazantes, es decir fisiológicamente la situación que se le llamará estímulo estresores dados por el medio exterior provoca una respuesta que recibe el organismo generando malestar emocionales como miedo preocupación, etc. estos síntomas desencadena internamente procesos biológicos (hormonas) que altera la función correcta del organismo manifestando síntomas físicos (sudoración dolor de cabeza, espasmo muscular etc.).

Cuando todo este proceso se da, la función del estrés es buscar medios adecuados para afrontar estas situaciones y volver a equilibrar a la persona con su medio exterior y organismo, este proceso de adaptación y equilibrio se le conoce como homeostasis.

1.7 El Estrés Laboral

1.7.1 Estrés laboral

Guillen (2000) refiere sobre estrés laboral como: “una respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionando por estímulos a que se le llama estresor” (p. 270).

1.7.2 Causas del estrés laboral

Las causas de estrés laboral son dados por varios factores como la sobrecarga laboral, trabajo acelerado, malas relaciones laborales etc. ya que no todas las personas logran asimilar e identificar situaciones estresoras o por la misma necesidades de conservar un trabajo se exponen a que este estrés vaya en aumento, que puede llegar a ser de un estrés agudo a un estrés crónico, generando uno de los estrés más delicado como estrés fisiológico (psicosomático) por carencia de inteligencia emocional se lleva a un punto de abogarse a un estilo de vida sano como llevado de la mano un proceso psicoterapéutico (cuido de salud mental).

El estrés laboral es producido por situaciones que la persona no puede controlar o canalizar en su entorno de trabajo, desencadenando diferentes tipos de respuestas negativas e incrementadas el nivel de estrés que se verá más adelante los niveles y tipos de estrés.

1.7.3 Fases del estrés laboral

Las fases del estrés laboral son fase de alerta, fase de defensa, y fase de agotamiento (Miranda, 2004, pp. 79-81).

1. La primera es la fase de alerta. Dentro de esta fase fisiológica se alinean una serie de respuestas que producen reacciones que afectan directamente los procesos cardíacos, de vigilancia y la dilatación de vasos sanguíneos que permite un flujo más grande de la circulación haciendo que los neurotransmisores liberados durante esta fase lleguen en mayores cantidades, activando así energía, esta energía potenciada como un sentido de urgencia proveniente de la reacción del hipotálamo estimulando la parte medular de las glándulas suprarrenales.

2. La segunda fase es la fase defensa (o resistencia). Esta fase se caracteriza por un estado de permanencia y renovación constante del proceso de incremento de energía y vigilancia, esto debido a la secreción de un segundo neurotransmisor, el cortisol, este con la misión de mantener el estado de estrés por la necesidad de vigilancia establecido por el sistema fisiológico en respuesta al factor estresor. La misión de este neurotransmisor es alimentar y mantener los niveles de glucosa en sangre, músculos, corazón y cerebro para asegurar que la energía disponible pueda ser usada en caso de peligro o riesgo, y como una forma de mantener centrada la atención y el enfoque.

3. La fase de agotamiento (o de relajamiento) Lo que inicia como un fase energética para adaptarse a un entorno hostil, puede llegar a convertirse en un sistema dañino para la salud del que experimenta el estrés, la instalación prolongada de los niveles de neurotransmisores en el torrente sanguíneo inicia un proceso de alteración física y cognitiva, ya que la percepción de la realidad se instala a través de la excitación de mecanismos de vigilancia, y su mantenimiento produce agotamiento por las cantidades de energía que exige del cuerpo y las cantidades de procesos que implica mantener la secreción de los neurotransmisores en la circulación.

Cuando el estrés rebasa las primeras dos fases, y prolongadamente se establece en la tercera de las fases produce como resultado un organismo doliente, psíquica y físicamente.

1.7.4 Sintomatología del estrés laboral

Los síntomas de estrés laboral se manifiestan 3 tipos de síntomas como emocionales, psicossomáticos y conductuales (Lua Psicología, 2018, “estrés laboral...”).

Emocionales: Apatía, tristeza, desmotivación, irritabilidad, impaciencia, dificultad para concentrarse

Psicosomáticas: fatiga, alteración del sueño, taquicardia, sudoración excesiva

Conductuales: abuso de sustancias, conducta violenta, ausencia laboral, alimentación insana e irregular, etc.

1.7.5 Tipos de estrés laboral

Dentro del estrés se manejan los siguientes tipos:

Estrés Agudo: Se forma de las exigencias del pasado reciente y la anticipación de las tareas a realizar en el futuro, este puede ser de gran ayuda al desempeño en dosis reguladas, puede ser un fuerte motivador en el alcance de una meta y la adaptación al medio que le rodea (...) (American Psychological Association, 2010, párr. 2).

Estrés agudo episódico: este tipo de estrés es aquel que se presenta de forma incesante y continua, las preocupaciones se duplican por el autoinflingirse de tareas por hacer y situaciones que las personas mismas asumen dentro de sus ambientes laborales (...) (American Psychological Association, mayo 2010, párr.9).

Crónico: es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. Este tipo de estrés resulta completamente desadaptativo a la persona que lo sufre, impide su relación funcional con las personas que le rodean, por ende un ambiente laboral con las presiones del día a día (...) (American Psychological Association, mayo 2010, párr. 16).

1.8 Niveles de estrés

Cuando la fase de estrés va en aumento y no se logra adaptar ni controlar la persona comienza a experimentar malestares físicos o recurre a sustancias psicoactivas nocivas para la salud.

Según Cherniss, el estrés laboral se presenta cuatro niveles de patologías:

- **1er nivel:** Falta de ganas de ir a trabajar, cansancio visual, dolores de espalda, cuello y musculares.
- **2do nivel:** Mala relación con superiores y compañeros, sensación de persecución, ansiedad, falta de concentración, aumento del ausentismo y la rotación laboral.
- **3er nivel:** Disminuye notablemente la capacidad laboral y comienzan a aparecer trastornos del sueño, enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión, etc.).
- **4to nivel:** Esta etapa se identifica por la drogadicción, alcoholismo, intentos de suicidio y pueden aparecer enfermedades graves como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc. además se tiende a abandonar el trabajo. (Como se citó en Miranda, 2015, pp. 39-40).

1.8.1 Consecuencias del estrés laboral

- Alteración emocional: experimenta sensaciones de ansiedad, rabia irritabilidad depresión y culpabilidad.
- Alteración cognitiva: Pensamiento confuso memoria olvidadiza y alteraciones en la capacidad de concentración.
- Alteración fisiológica: Hiperactividad la actividad simpática es sostenida las hormonas y vísceras provocan alteraciones fisiológicas.

1.9 Estrategias de Prevención y Gestión del estrés laboral

Es de suma importancia comprender como la organización puede prevenir el estrés con la finalidad de mantener la salud organizacional, y como método de protección de su recurso más valioso, el recurso humano.

Algunas de las estrategias constan en cambios de estado, estos cambios lo que permiten es proveer una pausa a la fijación en las tareas, creando un breve estado de calma lo que permite regresar a las labores con una mentalidad renovada.

Mantener niveles de atención mientras se establecen puntos de descanso específicos: La idea principal de esta estrategia es ofrecer tiempos de descanso definidos como recompensa a una fija atención en las tareas, esto aumenta la motivación en el avance de las tareas y el descanso permite una pausa que provoque una mayor conexión con sus labores posteriores (“Equipos & talento”, 2019).

Cambiar la perspectiva: Establecer parámetros en los que la experiencia del estrés pueda ser beneficioso y se pueda sacar un potencial provecho de estas circunstancias etiquetadas como negativas.

Planificación de Carrera Profesional y Desarrollo Especializado: Incentivar al personal a través de desarrollo y carrera dentro de la organización, les fideliza, esto ocasiona un aumento en su motivación y una nueva perspectiva de afrontamiento hacia el estrés (“Equipos & talento”, 2019)

Estas son algunas de las estrategias posibles en la gestión del estrés que una organización puede implementar y con ello asegurar la preservación y mejoramiento de la salud organizacional.

Capítulo II:

Justificación

El presente trabajo de investigación propone brindar un diagnóstico sobre el estrés laboral en Servicel Corporation de El Salvador. Tras un caso de derrame cerebral que se dio dentro de la empresa por los altos índices de estrés laboral que se experimenta y una alta rotación de personal en sus 5 años de fundación de la empresa.

Se verificará los niveles de estrés es el que poseen los colaboradores de la empresa y como les afecta, ya que el estrés es un fenómeno que dentro de las organizaciones les aqueja y para ello se le es difícil poder reconocer o brindar soluciones exacta si no se sabe la causa de lo que lo está generando, ocasionado baja productividad, cansancio físico y mental.

Es por ello que se brinda un diagnóstico en la organización antes mencionada, ya que existe muchas preocupaciones por parte de la gerente de recursos humanos y los jefes de los técnicos comentan sobre dicha productividad y actitudes que tienen para realizar el trabajo.

Planteamiento del problema

Las personas tienen la necesidad de prestar sus servicios laborales a cambio de remuneración, experiencia y crecimiento dentro de una empresa para desarrollarse profesionalmente y suplir las necesidades básicas de la vida por medio de los ingresos económicos que se reciba dentro de una empresa, se espera que el empleado sea eficaz y eficiente en sus labores, para ello influyen factores relacionados con el clima laboral como buenas relaciones interpersonales, buen espacio físico para trabajar, excelente remuneración, buen liderazgo etc. para llegar a este objetivo.

Cuando todos estos factores no son adecuados genera estrés laboral en los empleados llevándolos a experimentar ciertos niveles que repercuten en el trabajador alterando su eficacia y eficiencia generando así un desequilibrio emocional, conductual y físico en la persona.

A raíz de un caso de derrame cerebral que se dio en Servicel Corporation se inicia una investigación sobre el nivel de estrés que poseen los empleados, ya que se ha observado que muchos prefieren renunciar que continuar en una empresa donde no se escuchan las necesidades del empleado y existe mucha dualidad de mando inadecuada que influye en el estrés laboral.

Se explorarán los niveles de estrés que poseen los trabajadores como los tipos del mismo enfocándose en sus efectos que trae consigo el estrés en Servicel Corporation de El Salvador ubicada en San Salvador durante el periodo de abril-mayo del 2019.

¿Se pueden proponer cambios y beneficios a través del diagnóstico del estrés del área operativa-técnica de Servicel Corporation de El Salvador?

Capítulo III:

Metodología

1. Descripción de la población de objeto de estudio.

Servicecel Corporation es una empresa familiar guatemalteca que labora en Guatemala Honduras y El Salvador, dentro de la sede de El Salvador se encuentra dividido en 3 talleres y algunas sucursales del país en oriente y occidente. Su población consta de 87 empleados distribuidos en sus 3 centros de servicio y 3 sucursales. (Ver en anexo 1 organigrama de la empresa)

- Taller central ubicado en colonia Escalón, cuenta con 45 empleados
- Taller único ubicado en El Salvador de Mundo, cuenta con 12 empleados
- Taller Tigo metrocentro, cuenta con 17
- Santa Ana cuenta, con 6 trabajadores
- San Miguel cuenta, con 4
- Tigo gran vía cuenta, con 1 empleado

Esta empresa se dedica al rubro de tecnología, su trabajo consiste en la reparación de teléfonos celulares y tablets. Servicecel posee el respaldo de todas las marcas de telefonía, así mismo cuentan con todos los instrumentos necesarios para realizar las reparaciones que requiera el dispositivo presentado por el cliente.

2. Instrumento: descripción del instrumento

Se hizo la elección de un instrumento con el objetivo de la medición del estrés laboral basándose en el cuestionario de Julia Melgosa ¿Cuánto estrés tengo? (ver en anexo 2 el cuestionario), el cual se adaptó y se divide en diversas áreas de la vida del participante, y no

circunscrito únicamente hacia las actividades laborales, ya que el estrés es un fenómeno que afecta de forma holística, el cuestionario cuenta con 26 preguntas para medir el estrés laboral, dividido en estilo de vida, ambiente síntomas empleo y relaciones interpersonales (Ver en anexo 3 adaptación del instrumento utilizado sobre estrés). Se realizó la validación de las adaptaciones de redacción y contenido del instrumento para ello, se abocó a profesionales en psicología de la Universidad Dr. José Matías Delgado para su orientación y validación, los profesionales están especializados en la rama de psicología clínica y psicología organizacional. (Ver anexo referencias de los profesionales)

3. Procedimiento:

La aplicación del cuestionario se realizó de forma presencial en el taller de Servicel Corporation, y se realizó acompañamiento personal en cada aplicación para poder brindar mayor asistencia a cada uno de los participantes.

3.1 Tipo de investigación:

La investigación es de tipo descriptiva basados en frecuencias y porcentajes, se realiza únicamente un diagnóstico de la organización en el área operativa – técnica acerca de los niveles de estrés que poseen sus colaboradores, y en base a los resultados, se proveerá de recomendaciones y un plan de ejecución en caso la organización desee llevar al siguiente paso los hallazgos.

3.2 Población:

La población está representada por la empresa Servicel Corporation de El Salvador zona de San Salvador, El Salvador.

3.3 Muestra

La muestra de participantes estuvo constituida por 63 de 74 colaboradores de los talleres de San salvador, 11 no pudieron participar por no contar con el tiempo para responder el instrumento; sin embargo 9 de los participantes se le aplicó la prueba piloto por lo que da un total de 54 participantes para la extracción de datos sobre el nivel de estrés de los colaboradores; los participantes están conformados por 8 mujeres y 46 hombres, dichos colaboradores pertenecen a la empresa Servicel Corporation de El Salvador, dicha investigación se realizó en el periodo del mes de marzo al mes de mayo del 2019.

Para realizar el procedimiento estadístico sobre los porcentajes en las diferentes preguntas se utilizó la siguiente formulas:

Frecuencia absoluta.

$$\sum_{i=1}^{i=n} f_i = N$$

Frecuencia relativa

$$f_i = \frac{n_i}{N}$$

Capítulo IV:

Análisis descriptivos de los resultados

El nivel de estrés que manejan los colaboradores de Servicel Corporation es de intermedio-alto, se percibe en las tablas y en especial las gráficas la puntuación de dichos niveles en preguntas claves, se seleccionaron los porcentajes con mayor índice de estrés que maneja la empresa, las cuales son cansancio físico, cansancio emocional y la relación con el jefe. (Ver en anexo 4) las tablas y gráficas de los resultados obtenidos.

Hubieron ítems como síntomas físicos como dolor de espalda, dolor de cabeza, también se manifestó que se le comprimían de músculos etc. que son importantes pero no reflejaban índice de porcentajes tan altos como las gráficas anteriores (ver en anexo 5 las tablas de los 26 ítems evaluados.)

Como se observa dentro de los resultados obtenidos es que, al presentar un buen liderazgo como supervisor o Gerente dentro de la empresa, aun así, ocasiona cansancio físico o emocional al colaborador e incluso llega a la frustración y síntomas de problemas de salud, ya sea por las diferentes sobrecargas de tareas diarias, las presiones que se les realiza a los colaboradores.

Aunque existe un buen liderazgo con los técnicos ello refleja ese liderazgo en sí, sino más bien como un compañero de trabajo más o como amigo, llevando a no acatar las órdenes de dicho encargado.

Esto también se debe a que como la mayor parte de participantes son técnicos ellos reciben a diario entre 300 y 400 unidades a reparar, por lo que diversos factores han provocado que se desmotiven y no cumplan con la meta diaria.

Esta información fue proporcionada por 3 colaboradores de alto mando de la empresa, mencionan que al no ser reparadas las unidades produce acumulación de trabajo y como

empresa los gerentes o alto mando deben de responder a agencias por estos teléfonos que aún no están reparados.

Dados que los resultados de los técnicos no son los esperados, la empresa tiende a presentar pérdidas grandes, lo cual genera consecuencias a la empresa, en especial a los dueños de la empresa por lo que termina afectados desde los altos mando hasta los técnicos.

En los 5 años de haberse fundado la empresa, ha existido una alta rotación de personal, posiblemente los resultados obtenidos no son tan reales como lo mencionan los gerentes, ya que hubo un colaborador en RRHH que hizo que los técnicos dejaran a un lado su sentir ya que al no ser escuchado antes sus necesidades, genera en ellos desconfianza.

Las soluciones actuales para esta problemática es que desean despedir a dos técnicos y reemplazarlos ya que consideran su conducta como inapropiada, por el hecho de no seguir indicaciones en los procesos de reparación de cada unidad o simplemente el no poder llamarles la atención y estar a la defensiva a recibir llamados de atención por su comportamiento.

Conclusiones

Mantener niveles de salud adecuado es importante para el óptimo rendimiento laboral en las empresas y así alcanzar las metas diarias mientras seas realista, influye para esto la ergonomía de la empresa y los incentivos que se le genera así mismo un buen liderazgo llevan a una empresa al éxito.

El estrés laboral es desencadenante de muchas enfermedades somáticas o malestares psicológicos en los colaboradores cuando no existen planes de intervenciones adecuados para ellos, provocando que este estrés percibido como episódico llegue a ser crónico.

Así mismo las presiones diarias de los jefes, el alta de comunicación, sobre carga laboral entre otros actores desencadenan poco a poco los distintos niveles de estrés en los colaboradores, llevando a la frustración, desmotivación o abandono del lugar de trabajo como alta rotación laboral.

Los resultados reflejan que los colaboradores de Servicel Corporation poseen un nivel de estrés intermedio, aunque no es el nivel de estrés que los gerentes de alto mando mencionan experimentar, puede que hayan factores intervinientes como poca sinceridad de los colaboradores o falta de interés, por experiencias vividas anteriormente y no se le tomo las medidas necesarias que ellos pedían que se tomaran.

Como se percibe el estrés laboral es intermedio afectado cansancio físico y emocional estados de salud como dolor de espalda, hormigueo en diferentes zonas del cuerpo, dolor de cabeza entre otros factores que aún pueden ser controlables si se toman las medidas necesarias y no llevar a que se den más casos como derrame cerebral que se dio en la empresa o alta rotación de empleados.

El clima organizacional puede ser un factor causante del estrés que se produce en los empleados, la dualidad de mando mal empelada o un inadecuado liderazgo, más allá del estrés que experimentan es de indagar más causas ya que el estrés es solo el resultado de más dolencia laborales que pueden existir.

La salud organizacional es lo que se percibe que puede hacer falta dentro de esta organización ya que falta de comulación, mal liderazgo o dualidad de mando lleva a generar equivocaciones provocando como resultados perjudiciales que afecten a la empresa ya que la rigidez que poseen los dueños de la empresa genera este tipo de poca salud organizacional.

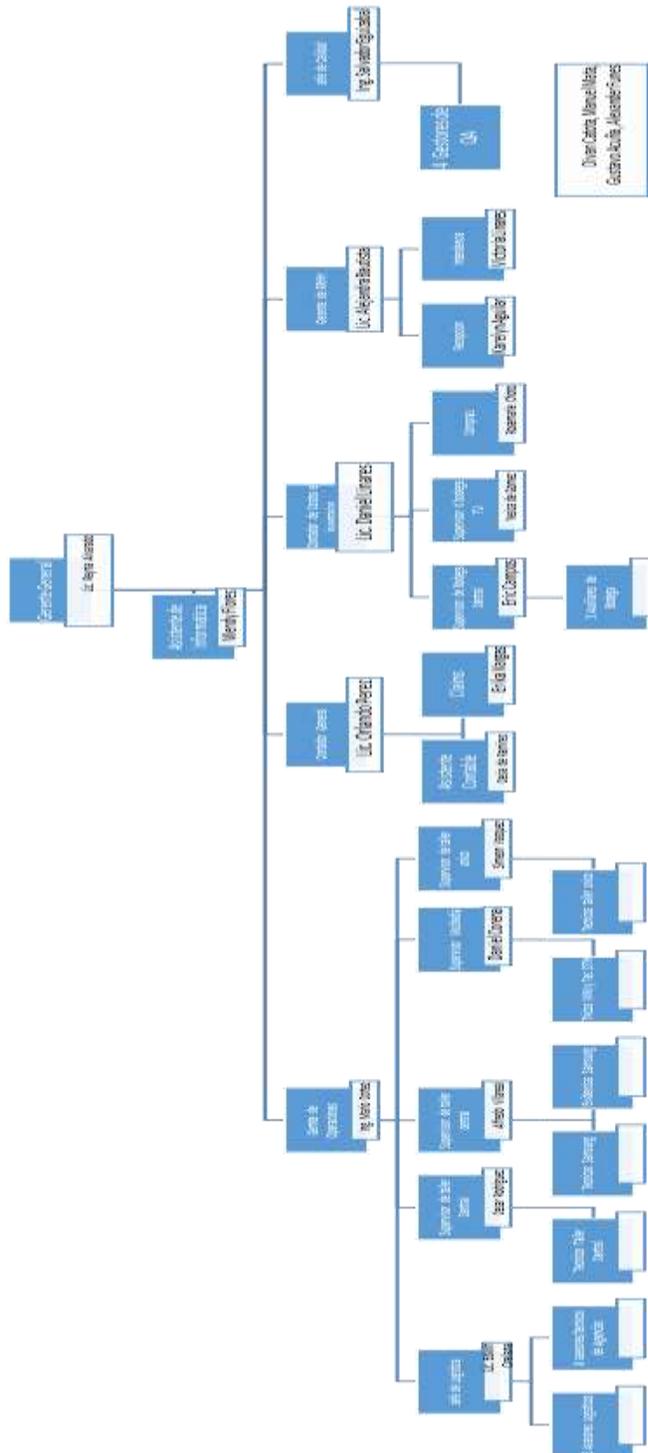
Los colaboradores pueden estar desmotivados por lo que el abandono de sus actividades sea el reflejo de ello, las soluciones para este problema no es la adecuada despedir empleados) pero es la que se exige que se realice de las soluciones a esta problemática por lo que se observa es parte de la mala salud que existe en Servicel Corporation de El Salvador.

Recomendaciones

- Realizar una evaluación de clima organizacional por un consultor externo para identificar la raíz de la problemática que presenta la empresa.
- Medir la alta tasa de rotación de los empleados en los 5 años de formada la empresa.
- Realizar entrevista 1 a 1 con cada empleado para obtener más información de cómo está el clima organizacional y los motivos por los que influye el estrés de los colaboradores.
- Hacer visible el cumplimiento de políticas o crear nuevas políticas que sean adecuadas y alcanzables para los colaboradores.
- Evaluar el área ergonómica de la empresa ya que puede ser esto un actor influyente en los colaboradores para su buen desempeño.

Anexo 1

Organigrama de la empresa



Anexo 2

¿Cuánto estrés tengo?

Inventario del estrés

Estilo de Vida	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
1. Duermo un número de horas adecuado a mis necesidades	3	2	1	0
2. Como a horas fijas	3	2	1	0
3. Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes	0	1	2	3
4. Para ocupar mi tiempo libre veo la TV o video	0	1	2	3
5. Hago ejercicio físico de forma regular	3	2	1	0
6. Como con prisa	0	1	2	3
7. De los alimentos ricos en colesterol como cuento me apetece (huevos, hígado, queso, helado)	0	1	2	3
8. Consumo frutas y verduras abundantemente.	3	2	1	0
9. Bebo agua fuera de las comidas	3	2	1	0
10. Como entre horas	0	1	2	3
11. Desayuno abundantemente	3	2	1	0
12. Ceno poco	3	2	1	0
13. Fumo	0	1	2	3
14. Tomo bebidas alcohólicas	0	1	2	3
15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire puro	3	2	1	0
16. Practico un hobby o afición que me relaja	3	2	1	0
Ambiente	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
17. Mi Familia es bastante ruidosa	0	1	2	3
18. Siento que necesito más espacio en mi casa	0	1	2	3
19. Todas mis cosas están en su sitio	3	2	1	0
20. Disfruto de la atmósfera hogareña	3	2	1	0
21. Mis vecinos son escandalosos	0	1	2	3
22. Suele haber mucha gente en la zona donde vivo	0	1	2	3
23. Mi casa está limpia y ordenada	3	2	1	0
24. En mi casa me relajo con tranquilidad	3	2	1	0
25. Mi dormitorio se me hace pequeño	0	1	2	3
26. Siento como si viviésemos muchos bajo el mismo techo	0	1	2	3
27. Cuando contemplo la decoración de mi casa me siento satisfecho	3	2	1	0
28. Considero mi casa lo suficientemente amplia para nuestras necesidades	3	2	1	0
29. En mi barrio hay olores desagradables	0	1	2	3
30. La zona donde vivo es bastante ruidosa	0	1	2	3
31. El aire de mi localidad es puro y limpio	3	2	1	0
32. Las calles y los jardines de mi barrio están limpios y cuidados.	3	2	1	0
Síntomas	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza	0	1	2	3
34. Tengo dolores abdominales	0	1	2	3
35. Hago bien las digestiones	3	2	1	0
36. Voy regularmente al baño	3	2	1	0
37. Me molesta la zona lumbar	0	1	2	3

38. Tengo taquicardias	0	1	2	3
39. Estoy libre de alergias	3	2	1	0
40. Tengo sensaciones de ahogo	0	1	2	3
41. Se me agarrotan los músculos del cuello y de la espalda	0	1	2	3
42. Tengo la presión moderada y constante	3	2	1	0
43. Mantengo mi memoria normal	3	2	1	0
44. Tengo poco apetito	0	1	2	3
45. Me siento cansado y sin energía	0	1	2	3
46. Sufro de insomnio	0	1	2	3
47. Sudo mucho (incluso sin hacer ejercicio)	0	1	2	3
48. Lloro y me desespero con facilidad	0	1	2	3
Empleo / Ocupación	Nunca	Casi Nunca	Frecuente-mente	Casi siempre
49. mi labor cotidiana me provoca mucha tensión	0	1	2	3
50. En mis ratos libres pienso en los problemas del trabajo	0	1	2	3
51. Mi horario de trabajo es regular	3	2	1	0
52. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa	3	2	1	0
53. Me llevo trabajo a casa para hacerlo por las noches o los fines de semana	0	1	2	3
54. Practico el pluriempleo	0	1	2	3
55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando	3	2	1	0
56. Me siento útil y satisfecho con mis ocupaciones	3	2	1	0
57. Tengo miedo de perder mi empleo	0	1	2	3
58. Me llevo mal con mis compañeros de trabajo	0	1	2	3
59. Mantengo muy buenas relaciones con mi jefe	3	2	1	0
60. Considero muy estable mi puesto	3	2	1	0
61. Utilizo el automóvil como medio de trabajo	0	1	2	3
62. Me olvido de comer cuando estoy tratando de terminar alguna tarea	0	1	2	3
63. Me considero capacitado para mis funciones	3	2	1	0
64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia aprecian el trabajo que hago	3	2	1	0
Relaciones	Nunca	Casi Nunca	Frecuente-mente	Casi siempre
65. Disfruto siendo amable y cortés con la gente	3	2	1	0
66. Suelo confiar en los demás	3	2	1	0
67. Me siento molesto cuando mis planes dependen de otros	0	1	2	3
68. Me afectan muchos las disputas	0	1	2	3
69. Tengo amigos dispuestos a escucharme	3	2	1	0
70. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales	3	2	1	0
71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mí	0	1	2	3
72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás	0	1	2	3
73. Mis compañeros de trabajo son mis amigos	3	2	1	0
74. Tengo la paciencia de escuchar los problemas de los demás	3	2	1	0
75. Pienso que mi esposo tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena	0	1	2	3
76. Hablo demasiado	0	1	2	3
77. Al disentir con alguien me doy cuenta de que pronto empiezo a levantar la voz	0	1	2	3
78. Siento envidia porque otros tienen más que yo	0	1	2	3
79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir mientras el otro habla	0	1	2	3
80. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes	0	1	2	3
81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida	3	2	1	0
82. Me gusta hablar bien de la gente	3	2	1	0
83. Me pone nervioso cuando alguien conduce su automóvil	0	1	2	3
84. Cuando hay colas en las ventanillas de establecimientos me	0	1	2	3
85. Suelo ser generoso conmigo mismo a la hora de imponerme	3	2	1	0
86. Tengo confianza en el futuro	3	2	1	0

87. Aún cuando no me gusta, tiendo a pensar en lo peor	0	1	2	3
88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me irrito cuando no	0	1	2	3
89. Tengo buen sentido del humor	3	2	1	0
90. Me agrada mi manera de ser	3	2	1	0
91. Me pone nerviosos si me interrumpen cuando estoy en medio	0	1	2	3
92. Soy perfeccionista	0	1	2	3
93. Pienso en los que me deben dinero	0	1	2	3
94. Me pongo muy nervioso cuando me meto en un atasco	0	1	2	3
95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero volver a la	0	1	2	3
96. Tengo miedo a que algún día pueda contraer alguna	0	1	2	3

Nota: Inventario la Dra. Julia Melgosa que se ha tomado de referencia para el trabajo de investigación (SCRIBD, s.f.).

Anexo 3

Inventario adaptado de ¿Cuánto estrés tengo? de Julia Melgosa para el trabajo de investigación realizado en Servicel Corporation y aprobado por dos diferentes profesionales de la Universidad Dr. José Matías delgado docentes de la Escuela de Psicología.

UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATIAS DELGADO
Facultad de Ciencias y Artes Francisco Gavidia

Escuela de Psicología



Estrés laboral

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente la salud física y psicológica de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan

Objetivo: Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Servicel

Indicaciones: A continuación, se presenta una escala sobre estrés laboral, el propósito es conocer su opinión acerca **de los niveles de estrés laboral** en su área de trabajo. Esta escala tiene 4 opciones de respuesta: nunca, casi nunca, frecuentemente y siempre; por favor marque con una x solo una opción. **La que a su juicio** crea conveniente.

Datos:

Género: Hombre Mujer

Cargo _____ **Departamento** _____

Nota Importante: Las respuestas que usted brinde son confidenciales.

- 1. Se siente cansado físicamente durante cada jornada laboral**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 2. Se siente emocionalmente agotado por el trabajo.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 3. Come entre horas laborales.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 4. Toma bebida alcohólicas después de las jornadas laborales para relajarse.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 5. Llega irritado a casa después de la jornada laboral.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 6. Disfruta de la atmosfera hogareña.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 7. Le dedica suficiente tiempo a su familia.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 8. En casa se relaja con tranquilidad.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 9. Sufre de dolores de cabeza.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 10. ¿Se le presentan estados de depresión, angustia, miedo excesivo, irritabilidad, entre otros factores emocionales?.**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 11. Al estar tenso siente hormigueo en la cabeza, cara, manos, otros (subraye una de las mencionadas posterior a las siguientes opciones).**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 12. ¿Siento malestares en la espalda?**
Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre
- 13. Experimenta temblor en el ojo.**

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

14. Se le comprimen los músculos del cuello y de la espalda.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

15. Se siente cansado y sin energía.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

16. Sufre de insomnio por preocupaciones laborales.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

17. La labor cotidiana provoca mucha tensión.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

18. En tiempos libres piensa en los problemas del trabajo.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

19. Se lleva trabajo a casa para hacerlo por las noches o los fines de semana.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

20. ¿Se le presentan dificultades de relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

21. Mantiene muy buenas relaciones con el jefe.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

22. -¿Tiene usted la impresión de que su jefe inmediato aprecia su trabajo?

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

23. Se siente molesto cuando las labores cotidianas no salen como esperaba.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

24. Tiene paciencia para escuchar los problemas de los demás.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

25. Al discutir con alguien se da cuenta de que pronto empieza a levantar la voz.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

26. Se siente usted incómodo, si percibe que otros compañeros de trabajo, tienen más oportunidades de crecimiento y desarrollo en la empresa.

Nunca Casi nunca A veces Frecuentemente Siempre

¿Cómo evalúa usted la claridad del contenido del cuestionario? utilizando una escala del 1 al 6, siendo

1 totalmente incomprensible

2 incomprensible

3 comprensible

4 totalmente comprensible

1 2 3 4

Anexo 4

Análisis de resultados tablas y gráficos

Tabla 1

Ítem Se siente cansado físicamente durante cada jornada laboral

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	3	5.6%
Casi Nunca	7	13%
A veces	30	55.6%
Frecuente	11	20.4%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado más alto obtenido de los colaboradores fue de un 55.6% de la población que experimenta cansancio físico con un nivel intermedio de estrés.

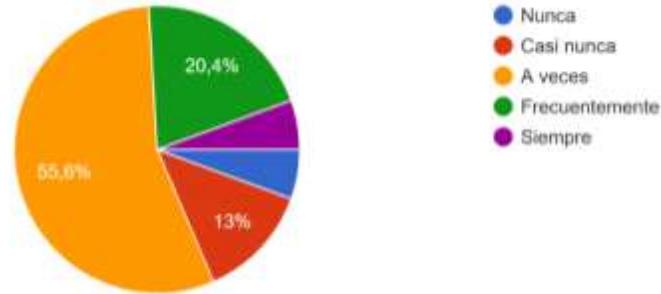


Figura 1.1 Resultados en porcentajes obtenidos de los participantes en relación al ítem de cansancio físico.

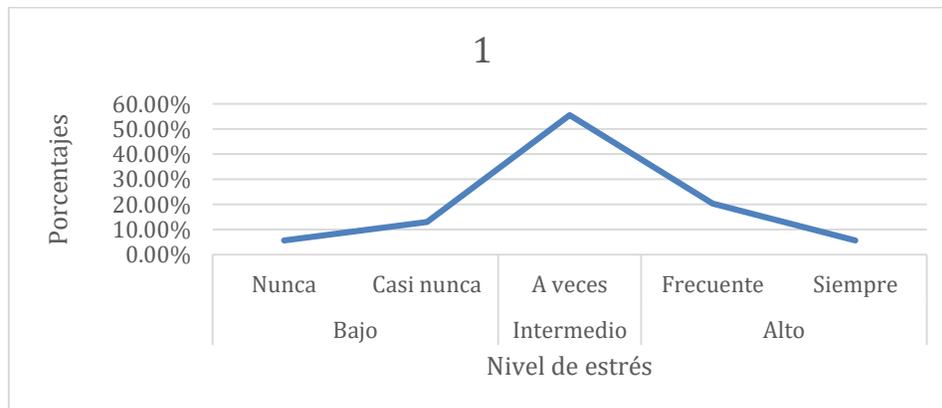


Figura 1.2 Nivel de estrés que presentan los participantes sobre el ítems de cansancio físico.

Tabla 2

Ítems Se siente emocionalmente agotado por el trabajo

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	3	5.6%
Casi Nunca	13	24.1%
A veces	25	46.3%
Frecuente	10	18.5%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado más alto obtenido de los colaboradores fue de un 46.3% de la población que experimenta agotamiento emocional con un nivel intermedio de estrés.

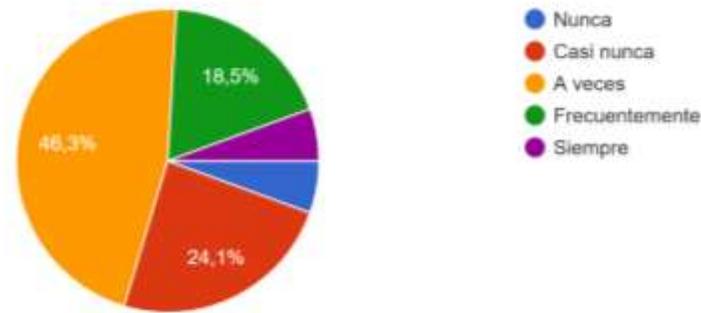


Figura 2.1 Resultados obtenidos en porcentajes de los participantes en relación al ítem de agotamiento emocional.

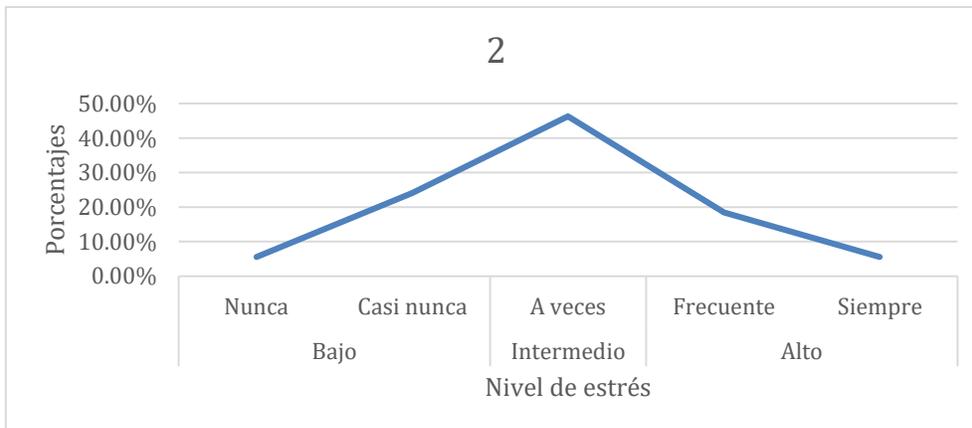


Figura 2.2 Nivel de estrés que presentan los participantes sobre el ítems de agotamiento emocional

Tabla 3

Ítems Mantiene muy buenas relaciones con el jefe

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	1	1.9%
Casi Nunca	3	5.6%
A veces	8	14.8%
Frecuente	12	22.2%
Siempre	30	55.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 55.6% de la población posee buena relación con su jefe físico con un nivel bajo de estrés.

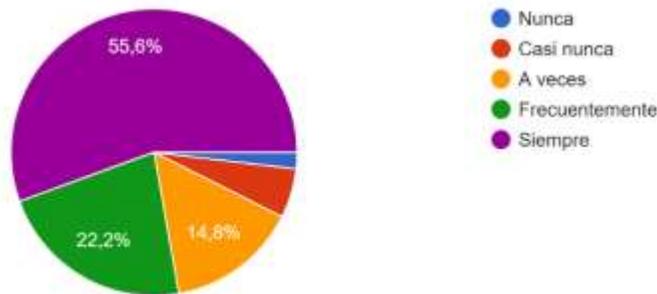


Figura 3.1 Resultados obtenidos de los participantes en relación al ítem de relación con jefe



Figura 3.2 Nivel de estrés que presentan los participantes sobre el ítems de relación con el jefe.

Anexo 5**Tablas de los 26 Ítems evaluados.**

Resultado de todos los ítems realizados a los 54 participantes.

Tabla 1

Se siente cansado físicamente durante cada jornada laboral

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	3	5.6%
Casi Nunca	7	13%
A veces	30	55.6%
Frecuente	11	20.4%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado más alto obtenido de los colaboradores fue de un 55.6% de la población que experimenta cansancio físico con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 2

Se siente emocionalmente agotado por el trabajo

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	3	5.6%
Casi Nunca	13	24.1%
A veces	25	46.3%
Frecuente	10	18.5%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado más alto obtenido de los colaboradores fue de un 46.3% de la población que experimenta agotamiento emocional con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 3

Come entre horas laborales

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	12	22.2%
Casi Nunca	19	35.2%
A veces	15	27.8%
Frecuente	5	9.3%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado más alto obtenido de los colaboradores fue de un 35.2% de la población que manifiestan no comer entre horas laborales con un nivel bajo de estrés.

Tabla 4

Ingiere bebidas alcohólicas después de las jornadas laborales para relajarse

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	40	76.9%
Casi Nunca	9	17.3%
A veces	2	3.8%
Frecuente	1	1.9%
Siempre	0	0%
Total	52	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 76.9% de la población que manifiesta no consumir bebidas alcohólicas después de la jornada laboral con un nivel bajo de estrés; dos participantes no respondieron este ítem.

Tabla 5

Llega irritado a casa después de cada jornada laboral

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	6	11.1%
Casi Nunca	14	25.9%
A veces	20	37%
Frecuente	11	20.4%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 37% de la población que manifiesta llegar irritado después de la jornada laboral con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 6

Disfruta de la atmosfera hogareña

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	7.5%
A veces	4	7.5%
Frecuente	13	24.5%
Siempre	32	60.4%
Total	53	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 24.5% de la población que manifiesta disfrutar de la atmosfera hogareña con un nivel bajo de estrés; en este ítem no participo un colaborador.

Tabla 7

Dedica suficientemente tiempo a la familia

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	1	1.9%
Casi Nunca	12	22.2%
A veces	12	22.2%
Frecuente	14	25.9%
Siempre	15	27.8%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 27.8% de la población que dedica tiempo a la familia con un nivel bajo de estrés.

Tabla 8

En casa de relaja con tranquilidad

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1.9%
A veces	12	22.6%
Frecuente	15	28.3%
Siempre	25	47.2%
Total	53	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 47.2% de la población que manifiesta relajarse en casa con un nivel bajo de estrés; un colaborador no participó en este ítem

Tabla 9

Sufre de dolores de cabeza

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	6	11.3%
Casi Nunca	11	20.8%
A veces	20	37.7%
Frecuente	13	24.5%
Siempre	3	3.7%
Total	53	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 37.7% de la población que experimenta dolor de cabeza con un nivel intermedio de estrés; en este ítem no participa un colaborador..

Tabla 10

¿Se le presentan estados de depresión, angustia, miedo excesivo, irritabilidad, entre otros factores emocionales?

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	11	20.4%
Casi Nunca	17	31.5%
A veces	11	20.4%
Frecuente	11	20.4%
Siempre	4	7.4%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 31.5% de la población no experimenta estados emocionales con un nivel bajo de estrés.

Tabla 11

Al estar tenso siente hormigueo en la cara, cabeza, manos

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	16	29.6%
Casi Nunca	9	16.7%
A veces	15	27.8%
Frecuente	13	24.1%
Siempre	1	1.9%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 29.6% de la población que experimenta hormigueo en algunas zonas del cuerpo con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 12

Siente malestar en la espalda

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	7	13%
Casi Nunca	8	14.8%
A veces	15	27.8%
Frecuente	16	29.6%
Siempre	8	14.8%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 29.6% de la población que experimenta malestar en la zona lumbar con un nivel alto de estrés.

Tabla 13

Experimenta temblor en el ojo

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	14	25.9%
Casi Nunca	9	16.7%
A veces	19	35.2%
Frecuente	8	14.8%
Siempre	4	7.4%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 35.2% de la población que experimenta temblor en el ojo con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 14

Se le comprimen los músculos del cuello y la espalda

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	7	13%
Casi Nunca	8	14.8%
A veces	13	24.1%
Frecuente	20	37%
Siempre	6	11.1%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 37% de la población que experimenta contraen los músculos de cuellos y espalda con un nivel alto de estrés.

Tabla 15

Se siente cansado y sin energía

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	5	9.3%
Casi Nunca	14	25.9%
A veces	24	44.4%
Frecuente	11	20.4%
Siempre	0	0%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 44.4% de la población manifiesta sentirse cansado y sin energía con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 16

Sufre de insomnio por preocupaciones laborales

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	23	42.6%
Casi Nunca	10	18.5%
A veces	15	27.8%
Frecuente	4	7.4%
Siempre	2	3.7%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 27.8% de la población manifiesta sufrir de insomnio por preocupaciones de trabajo con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 17

La labor cotidiana provoca mucha tensión

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	4	7.4%
Casi Nunca	16	29.6%
A veces	18	33.3%
Frecuente	12	22.2%
Siempre	4	7.4%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 33.3% de la población que manifiesta mucha tensión por labores cotidianas con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 18

En tiempo libre piensa en el problema del trabajo

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	21	38.9%
Casi Nunca	7	13%
A veces	12	22.2%
Frecuente	11	20.4%
Siempre	3	5.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 38.9% de la población no piensa en problemas laborales con un nivel bajo de estrés.

Tabla 19

Se lleva trabajo a casa para hacerlo por las noches o fin de semana

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	34	62.2%
Casi Nunca	10	18.9%
A veces	6	11.3%
Frecuente	3	5.7%
Siempre	0	0%
Total	53	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 62.2% de la población manifiesta no llevarse trabajo a casa (la mayor parte de la población son técnicos por lo que no le es permitido sacar ninguna tipo de herramienta ni unidades telefónicas de las instalaciones) con un nivel bajo de estrés; en este ítem no participo un colaborador.

Tabla 20

Se le presentan dificultades de relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	29	53.7%
Casi Nunca	16	29.6%
A veces	7	13%
Frecuente	1	1.9%
Siempre	1	1.9%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 53.7% de la población no presenta problemas en las relaciones interpersonales con un nivel bajo de estrés.

Tabla 21

Mantiene muy buenas relaciones con el jefe

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	1	1.9%
Casi Nunca	3	55.6%
A veces	8	14.8%
Frecuente	12	22.2%
Siempre	30	55.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 55.6% de la población posee buena relación con su jefe físico con un nivel bajo de estrés.

Tabla 22

¿Tiene usted la impresión que su jefe inmediato, aprecie su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	1	1.9%
Casi Nunca	4	7.4%
A veces	13	24.1%
Frecuente	20	37%
Siempre	16	29.6%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 29.6 de la población posee la impresión que su jefe aprecia su trabajo un nivel bajo de estrés.

Tabla 23

Se siente molesto cuando las labores cotidianas no salen como esperaba

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	5	9.3%
Casi Nunca	6	11.1%
A veces	23	42.6%
Frecuente	14	25.9%
Siempre	6	11.1%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 42.6% de la población experimenta molestias al no salir actividades laborales como ellos esperan con un nivel intermedio de estrés.

Tabla 24

Tiene paciencia para escuchar los problemas de los demás

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	11.1%
A veces	4	7.4%
Frecuente	20	37%
Siempre	24	44.4%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 44.4% de la población posee paciencia para escuchar a los demás con un nivel bajo de estrés.

Tabla 25

Al discutir con alguien se da cuenta de que pronto empieza a elevar la voz.

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	8	15.1%
Casi Nunca	12	22.6%
A veces	17	32.1%
Frecuente	9	17%
Siempre	7	13%
Total	53	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 32.1% de la población percibe que eleva la voz al discutir con alguien más con un nivel intermedio de estrés; en este ítem no participa un colaborador.

Tabla 26

¿Se siente usted incomodo, si percibe que otros compañeros de trabajo, tiene más oportunidades de crecimiento y desarrollo en la empresa?

Respuesta	Frecuencia	% de Frecuencia
Nunca	19	35.2%
Casi Nunca	9	16.7%
A veces	16	29.6%
Frecuente	4	7.4%
Siempre	6	11.1%
Total	54	100%

Nota: El resultado obtenido de los colaboradores fue de un 35.2% de la población no experimenta incomodidad al ver crecer a sus compañeros con un nivel bajo de estrés.

Glosario

- **Clima organizacional:** todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo
- **Cultura organizacional:** conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones.
- **Disestrés:** es el estrés negativo
- **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- **Euestrés:** estrés positivo
- **Hipocondría:** Trastorno mental que se caracteriza por una preocupación constante y obsesiva por la propia salud y por una tendencia a exagerar los sufrimientos, que pueden ser reales o imaginarios.
- **Instrumento de investigación:** es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la **investigación**
- **Liderazgo:** influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.
- **Motivación:** Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.
- **Recursos humanos:** departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.

- **Salud organizacional:** una empresa determina la manera en cómo se desenvuelve la organización en todas las áreas
- **Sintomatología:** es la referencia subjetiva que da un enfermo de la percepción que reconoce como anómala o causada por un estado patológico o una enfermedad

Referencias bibliográficas

- Aamdot, M. G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional. Un enfoque aplicado*.
Recuperando de
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- American Psychological Association. (s.f.). Los distintos tipos de estrés [mensaje en un blog]. Recuperado de
<https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Calderón, E. A. (12 de junio de 2014). Evaluación del desempeño laboral. Administración de personal [mensaje en un blog]. Recuperado de
<http://admpersonaladm.blogspot.com/2014/06/evaluacion-del-desempeno-laboral.html>
- Camargo, B. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86. Recuperado de
<http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
- Carjal, M. (28 de junio de 2011). Entrepreneur. Cultura y clima organizacional [mensaje en un blog]. Recuperado de
<https://www.entrepreneur.com/article/264408>

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de

<https://www.studocu.com/en/document/universidad-veracruzana/psicologia-comunitaria/book-solutions/comportamiento-organizacional-idalberto-chiavenato-mc-grawhill-2da-edicion/3595215/view>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado

de https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill

Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Recuperado de

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm#inbox/FMfcgxwChmWBxQSWcSGfJqqcrtcVKtMT?projector=1&messagePartId=0.2>

Daft, R.L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Recuperado de

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm#inbox/FMfcgxwChmWBxQSWcSGfJqqcrtcVKtMT?projector=1&messagePartId=0.2>

Equipos & talento. (16 de mayo del 2019). 3 pautas para gestionar correctamente el estrés

laboral [mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://www.equipostrytalento.com/noticias/2019/05/16/3-pautas-para-gestionar-correctamente-el-estres-laboral/>

Equipos & talento. (8 de mayo del 2019). Cigna da 4 pautas para controlar el nivel de estrés

en la empresa [mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://www.equipostrytalento.com/noticias/2019/05/08/cigna-da-4-pautas-para-controlar-el-nivel-de-estres-en-la-empresa/>

García, K. (2017). El estrés influye en el desempeño laboral. *El nuevo diario*. (13 y 16).

Recuperado de

<https://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/435997-estres-influye-desempeno-laboral/>

Hernández, A. (23 de julio de 2014). Cultura organizacional, éxito de las Mipymes. El Financiero [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/cultura-organizacional-exito-de-las-mipymes.html>

Hoyo Delgado, M. d. A. (2004). Estrés laboral. Madrid: I.N.S.H.T. Recuperado de <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Guillén, C. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill/Interamericana de España.

Lua Psicología. (05/03/2018). Estrés laboral: qué es, síntomas, causas y consecuencias [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://luapsicologia.com/estres-laboral/>

Miranda Medina, F. (2004). *Niveles del estrés y principales estresores en el personas general, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo* (tesis para optar al título de profesional licenciado en administración de empresas). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>

Ortega I. (14 de febrero de 2018). La Hipocondría definición, causas y consejos para superarla [mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://www.psicologia-online.com/la-hipocondria-definicion-causas-y-consejos-para-superarla-2374.html>

Sánchez, L. (13 de enero de 2013). La motivación laboral [mensaje en un blog].

Recuperado de

<https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>

SCRIBD. (s. f.). Cuestionario ¿Cuánto estrés tengo? [mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/179175980/CUANTO-ESTRES-TENGO>

Shein, E. (enero, 2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgard Shein, Estudio fenomenológico: *Clio Americana*, 9 (17). Recuperado de

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1462/851>

Stavroula, L. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Organización mundial de la salud*, (3). recuperado de

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

Ulrich, D. (2010). *El porqué del trabajo*. Recuperado de

<https://www.getabstract.com/es/coming-soon/the-why-of-work-spanish/14883/>

Up. (s. f.). La motivación laboral: ¿qué es y cómo implementarla? [mensaje en un blog].

Recuperado de

<https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>

WorkMeter. (26 de septiembre de 2012). Consejos para hacer crecer tu negocio. Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores [mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>