

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

**"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO
PRIVADO DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

BRISLY ZULEMA PACAY ESPINOZA

CARNET 24779-11

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

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

**"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO
PRIVADO DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
BRISLY ZULEMA PACAY ESPINOZA

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. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

Retalhuleu, Noviembre de 2015.

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

Estimados señores:

De la manera más atenta me dirijo a ustedes para presentarles el trabajo de tesis titulado **“NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU”**. La autora de la investigación es la estudiante **Brisly Zulema Pacay Espinoza**, quien se identifica con carné No.2477911.

De igual manera hago de su conocimiento que he asesorado a la alumna durante el proceso de esta investigación y considero que llena los requisitos para su aprobación, por lo que solicito su respectiva evaluación con la finalidad de que la estudiante pueda continuar con el trámite oficial, previo a optar por el grado académico de **Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional**.

Agradeciendo de antemano su amable colaboración le saluda.

Atentamente;



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



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051325-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante BRISLY ZULEMA PACAY ESPINOZA, Carnet 24779-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Retalhuleu, que consta en el Acta No. 05720-2016 de fecha 8 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."

Previo a conferírsele 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.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy

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

DEDICATORIA

A Dios:

Quien me ha brindado el privilegio de poder vivir y quien me ha permitido conocer su amor, paz y misericordia en todo el transcurso de mi vida. Por acompañarme y regalarme el don de la sabiduría, inteligencia, entendimiento y por guiarme para alcanzar cada una de mis metas. Gracias Dios!!!!

A mis Padres:

Mario Pacay y Alicia Espinoza; por amarme y enseñarme a vivir una vida con principios y valores, por su esfuerzo por ayudarme y su apoyo incondicional durante toda mi vida. Gracias porque sin ustedes no habría sido posible cumplir una meta mas en mi vida. Los Amo!!!!

A mis Hermanas:

Jenni y Susy por sus sabios consejos y apoyo incondicional que me han brindado en todas las etapas de mi vida. Gracias Sis!! Las AmoAdoro!!!

AGRADECIMIENTOS

A mi Asesora:

Licda. Alma Velasquez por todos sus sabios consejos, apoyo incondicional, paciencia, comprensión y por aportar sus conocimientos para el logro de mi meta. Mil Gracias Licda!!!!

Al Establecimiento

Educativo:

Por abrirme las puertas del colegio y brindarme la confianza y la oportunidad de realizar el estudio dentro de sus instalaciones.

A mis Compañeras y

Amigas de trabajo:

Ale y Helen por su apoyo, consejos y por la amistad que creamos durante el transcurso de toda la carrera en especial la practica. Las quiero niñas!!!!

A todas las personas:

Que estuvieron involucradas de una o de otra manera y que me apoyaron para poder realizar mi trabajo de tesis. Gracias de todo corazón!!!!

ÍNDICE

Pág.

	RESUMEN	
I	INTRODUCCIÓN -----	01
1.1	Estrés -----	07
1.1.1	Definición -----	07
1.1.2	Tipos de Estrés -----	09
1.1.2.1	Estrés Agudo -----	09
1.1.2.2	Estrés Laboral Episódico -----	10
1.1.2.3	Estrés Laboral Crónico -----	10
1.1.2.4	Eustrés -----	11
1.1.2.5	Distrés -----	12
1.1.3	Estrés Laboral -----	12
1.1.4	Causas del Estrés -----	13
1.1.5	Causas del Estrés Laboral -----	14
1.1.6	Síntomas del Estrés -----	16
1.1.7	Síntomas del Estrés Laboral -----	18
1.1.8	¿Cómo prevenir el estrés laboral? -----	19
1.1.9	Consecuencias del Estrés -----	20
1.1.10	Fases del Estrés -----	24
1.1.10.1	Fase de Alarma -----	25
1.1.10.2	Fase de Resistencia -----	26
1.1.10.3	Fase de Agotamiento -----	26
1.1.11	Origen del Estrés Laboral -----	26
II	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	29
2.1	Objetivos -----	30
2.1.1	Objetivo General -----	30
2.1.2	Objetivos Específicos -----	30

2.2	Variable de Estudio -----	30
2.3	Definición Conceptual -----	30
2.4	Definición Operacional -----	31
2.5	Alcances y Límites -----	31
2.6	Aportes -----	32
III	METODO -----	33
3.1	Sujetos -----	33
3.2	Instrumento -----	34
3.3	Procedimiento -----	34
3.4	Tipo de Investigación -----	35
IV	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS -----	36
V	DISCUSIÓN DE RESULTADOS -----	47
VI	CONCLUSIONES -----	51
VII	RECOMENDACIONES -----	52
VIII	REFERENCIAS -----	53
IX	ANEXOS -----	57

RESUMEN

El ser humano está expuesto a varios medios estresantes que suelen ser inevitables, los cuales a su vez son generadores de estrés. Este causa problemas tanto internos como externos en los individuos que llegan a poseerlo.

El objetivo principal de la presente investigación fue comprobar los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de un centro educativo privado del Departamento de Retalhuleu. Para poder alcanzar dicho objetivo, la investigación fue realizada con el diseño de tipo descriptivo.

El estudio se realizó con 31 sujetos que representan la población entera de un establecimiento educativo privado del Departamento de Retalhuleu.

Para recopilar información y comprobar los niveles de estrés en los colaboradores se utilizó como instrumento el Test Escalas de Apreciación de Estrés (EAE) de los autores J. Fernández Seara y M. Mielgo Robles el cual consta de cuatro escalas. Este debe ser administrado a personas que trabajan por cuenta ajena desde los 20 a los 60 años de edad. De las cuatro escalas que se mencionan anteriormente, se utilizó la escala EAE-S que contiene cincuenta enunciados que miden el estrés socio laboral además de las situaciones que generan estrés, la incidencia y la intensidad con que puede afectar la vida de los sujetos.

Los resultados demuestran que el 22.74% de los sujetos no presentan estrés laboral, mientras que el 77.28% si manifestó niveles de estrés laboral. Al mismo tiempo no son causa de deficiencia laboral porque son niveles considerados muy bajos pero deben de ser combatidos desde ya para que no perjudiquen en un futuro muy cercano la relación laboral.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad escuchar que las personas conversan sobre el tema de estrés se ha vuelto muy novedoso porque un buen porcentaje de la población tiene una pequeña idea o ha experimentado de alguna manera algún tipo de estrés.

El estrés laboral, se da por la carga y acumulación de tareas laborales que a una persona se le asigna y que tiene que ejecutar, para demostrar eficacia y eficiencia al momento de presentarlas, ya que de esto depende varias veces su estabilidad laboral.

Dentro del país se presenta el estrés laboral en las personas que trabajan en determinada empresa; sea pequeña, mediana o grande ya que lo que genera el estrés laboral no es el tipo de empresa a la que se presta servicios laborales sino por el tipo

de trabajo que realiza, las instalaciones donde se desempeña, el clima laboral, y la forma y monto en que es remunerado el colaborador, porque existen casos en que no se remunera de acuerdo a todas las tareas laborales que el colaborador lleva a cabo, toda esta situación desamina y desmoraliza a todo trabajador y es así como el nivel de estrés aumenta conforme pasa el tiempo.

Al analizar detenidamente el tema se descubre que afecta negativamente en el ser humano a la hora de desempeñarse a nivel laboral. Además es importante tener una organización adecuada para evitar la sobredosis de un nivel de estrés laboral. Es indispensable que las personas conozcan detalladamente cómo se presenta el estrés laboral, cómo evitarlo y cómo superarlo si se llegase a poseer ya que la cultura que destaca dentro del país muchas veces no permite de cierta forma conocer todo lo relacionado a este tema.

El estrés laboral se presenta a través de síntomas y signos que se van reflejando en el cuerpo, las actitudes, las emociones, la salud y en el carácter entre otros aspectos.

Todo ser humano es portador de cierto nivel de estrés ya que dentro de las actividades diarias que realiza; éste se genera en el cuerpo, por la responsabilidad y ansiedad de llevar a cabo con éxito el compromiso de cumplir lo que se ha adquirido.

Cuando no se tiene un control para saber cómo manejar el estrés laboral en el área de trabajo puede causar consecuencias en el colaborador tanto físicas, emocionales, psicológicas y en la salud, de acuerdo al nivel de estrés que presente.

Esta investigación es importante porque se aumenta el conocimiento y se mejora la salud en los colaboradores que podrían padecer o padecen de estrés laboral. También porque es necesario ayudar a la sociedad brindándole información para su propio beneficio y evitar enfermedades de diferente tipo a causa del estrés laboral.

La investigación de Niveles de Estrés Laboral en los Colaboradores de un Establecimiento Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu genera y brinda información sobre cómo se encuentra el personal de dicho centro educativo en niveles de estrés laboral, para que puedan evitarlo o superarlo de acuerdo al resultado que se obtuvo en la investigación.

A continuación se describe el resumen de varios estudios desarrollados a nivel nacional e internacional que guardan relación con la presente investigación.

Según García y Ordoñez (2009) "Incidencia de Estrés Laboral dentro de una Empresa de Servicio" Tesis Inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala. El objetivo de la investigación fue encontrar la incidencia del Síndrome de Bournout y los niveles de estrés. La muestra fue de 35 personas, comprendidas entre los 20 y 35 años de edad, de sexo femenino y masculino de diferentes profesiones (Director Centro, Coordinador de Distrito, Secretaria de Distrito, Director de Médicos generales, Odontólogo, Saneamiento Ambiental, Técnicos de Salud Ambiental, Técnicos de Salud Rural, Enfermeras Profesionales, Enfermeras Auxiliares, Trabajo Social, Educadoras, Auxiliares de Cobertura, Operativos, Extensión de Cobertura, Bodegueros, Pilotos). La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud de Antigua Guatemala. Concluyó que el personal operativo es el que se encuentra bajo mayores factores estresantes, en las dimensiones del Bournout la

despersonalización y agotamiento personal es experimentado a diario el cansancio, esto porque no cuenta con el material necesario para la realización de sus tareas, frustración debido a la sobrepoblación que acude al centro de salud por no poder atender a todas las personas que se presentan a consulta en las diferentes clínicas. Por lo tanto recomienda que se deben implementar talleres interactivos para fomentar el conocimiento sobre el estrés y con ello poner en práctica técnicas para bajar los niveles de estrés dentro de la empresa, o minimizar los factores estresantes dentro del área de trabajo.

Igualmente Hernández (2012) “Causas y Efectos del Estrés Laboral en los Profesionales de Enfermería” Tesis Inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala. La investigación tuvo como objetivo principal identificar las causas que producen estrés laboral en el profesional de enfermería. La muestra se trabajó con un total de 34 profesionales de enfermería entre ellos (1 Jefe de Departamento, 11 Supervisores 17 Jefes de Unidad y 6 Subjefes de Unidad). El estudio se llevó a cabo en el Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios de Guatemala. El autor concluye que de acuerdo a las respuestas obtenidas de los profesionales de enfermería han manifestado signos físicos de estrés laboral como digestivos el cual representa 50%, el 15% no presenta ningún tipo de problema, mientras el 12% manifiesta problemas cardiacos, el 9% manifiesta problemas cutáneos, el otro 9% refiere otros problemas y por último el 6% prefirió no contestar, todo ello es encaminado al trabajo estresante que manifiesta el profesional de enfermería producto de la carga laboral que poseen en situaciones, horarios inadecuados en la alimentación, descargas emocionales, etc. Por lo tanto recomienda que es indispensable distribuir el trabajo equitativamente para garantizar la calidad de atención a los pacientes.

También Barrientos (2012) “Niveles de Estrés en Colaboradores del Área de Ferretería de una Asociación Solidarista de Retalhuleu” Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala. Realizó un estudio con el objetivo de determinar cuáles son los niveles de estrés que manifiestan los colaboradores, del área de ferretería de una Asociación Solidarista, la muestra estuvo conformada por un

total de 26 colaboradores, realizada en el municipio y departamento de Retalhuleu. Al terminar dicho estudio se concluyó que de los 26 sujetos estudiados; 8 que equivale al 31% se encuentran en el nivel medio. Mientras que 18 de ellos que representa el 69% manifestaron un nivel bajo de estrés. Por tanto la investigación realizada demuestra que los sujetos estudiados se encuentran con niveles bajos de estrés; también concluyó que la edad y el tiempo que lleva el colaborador de laborar en la empresa no está relacionado con el nivel de estrés. Recomendando así que todas las empresas se interesen en conocer el nivel de estrés de cada empleado, porque si el colaborador se encuentra en niveles altos de estrés, se deben implementar programas para manejar o controlar el estrés.

Además Castañeda (2014) “Niveles de Estrés y su Influencia en el Rendimiento Laboral del Personal de Enfermería” Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala. Tuvo como objetivo en su investigación poder determinar la influencia del estrés en el rendimiento laboral del personal de enfermería del área comunitaria de Suchitepéquez. Obtuvo una muestra de 100 personas para uso de la investigación, siendo todos mayores de 18 años. La investigación fue realizada en el Área de Salud comunitaria de Suchitepéquez quienes laboran en 6 distritos de salud. Se determinó que el personal de enfermería tiene niveles considerados muy bajos de estrés y que éste y a su vez no perjudica en su rendimiento laboral. Recomendando a todas las empresas de cualquier índole, que deben de cumplir con programas de motivación, ofrecer buenas condiciones de trabajo, programar capacitaciones continuas para que el trabajador sea más competente y pueda cumplir objetivos y metas institucionales.

Así mismo Boy (2014) “Niveles de Estrés Laboral en los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu” Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu, Guatemala. La investigación tuvo como objetivo conocer los niveles de estrés laboral de los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu. La muestra utilizada para realizar la investigación fue de 12 sujetos, los cuales son la población entera de la escuadra permanente. Concluye que los niveles de estrés laboral en los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu, se manifiestan

con una intensidad media en su mayoría. Exhorta de cierta forma a que se tome en consideración realizar acciones preventivas para combatir el desgaste laboral, ya que se encuentra en una etapa en donde la manifestación de los niveles es moderada y la cual es oportuna para impedir que aumente su intensidad.

A nivel internacional también se han realizado investigaciones relacionados al tema que a continuación se describen.

Indica Dávalos (2005) “Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro ULLOA” Tesis Inédita. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Su objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. La muestra estuvo constituida por todas las 94 que brindan atención las 24 horas al día distribuidas en diferentes turnos. La investigación se llevó a cabo en el Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” de la República de Panamá. Concluyó que de acuerdo a los resultados el 60.42%(29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83%(10) nivel bajo y 18.75%(9) nivel alto. Recomendó que el Departamento de enfermería elabore programas y/o estrategias orientados a fortalecer en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.

Según Coronado (2006) “Factores Laborales y Niveles de Estrés Laboral en Enfermeros de los servicios de áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”. Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de estrés laboral que experimentan los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La muestra estuvo conformada por todos los enfermeros del servicio de Medicina y de Áreas críticas que son 45 profesionales de Enfermería. El estudio se realizó en el Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” que pertenece al Ministerio de Salud, situado en Av. Guardia Chalaca N° 2176. Lima, Perú. En dicha investigación concluyó que se ha encontrado que del 100%(42), de los profesionales de Enfermería encuestados, 64.29%(27) presentan un nivel Medio de estrés, el 21.43%(9) un nivel Bajo y 14.29%(6) un nivel Alto. Por lo que recomienda promover que la institución de salud desarrolle diferentes estrategias (entre otros

talleres), que permita fortalecer la capacidad de afronte del personal de Enfermería hacia el estrés laboral; ya que el profesional de enfermería es un elemento indispensable en los servicios de salud, por lo que la organización debe velar por su salud emocional.

Además García (2007) “Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstretica” Tesis Inédita. Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile. El objetivo de la investigación fue conocer signos y síntomas de estrés laboral y las principales fuentes de tensión percibidas por los y las trabajadoras de la unidad de emergencia gineco-obstétrica. La muestra para realizar el estudio, está constituida por el personal de salud, tanto profesional como no profesional, incluyendo Médicos, Matronas clínicas y una Matrona jefe de unidad, Auxiliares de Enfermería, Auxiliares de Servicio, que laboran en la Unidad de Partos, del Servicio de Ginecología y Obstetricia del HCRV, que han trabajado al menos durante los últimos 6 meses en la unidad y que suman en total 57 personas del Hospital Clínico Regional Valdivia de Chile. Concluye que el personal de la Unidad de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia, Chile, se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral. El autor recomienda que al no contar con un protocolo de identificación de estrés laboral en el personal de salud, este estudio representa una mirada inicial y muestra una herramienta útil para recoger datos que permitan delinear estrategias para la prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral, entregando datos importantes para las jefaturas y unidades de salud ocupacional.

También Oramas (2013) “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria” Tesis Inédita. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Tuvo como objetivo detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en docentes de enseñanza primaria. Utilizó una muestra de 621 la edad comprendida de los sujetos osciló en un intervalo de 48 años, la edad menor de 17 años, mientras, 65 años la mayor, la investigación se realizó con personal docente cubano de enseñanza media. Se determinó que el grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo. Por tanto recomienda realizar

el análisis de las condiciones exteriores de trabajo del docente cubano en la escuela primaria, en especial aquellas a las que los docentes evaluados le atribuyen un carácter estresante, para implementar por el sistema acciones de cambio organizacional que permitan revertir estos procesos y prevenir su aparición.

Asimismo Campero, De Montis y González (2013) “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” Tesis Inédita. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. El objetivo del estudio fue determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. Se utilizó una muestra con todos los enfermeros que comprenden el plantel de los servicios de UTIP los cuales son 27 enfermeros, con diferentes niveles de formación académica. La investigación se realizó en el Hospital Pediátrico “Dr. Humberto Notti”. Determinó que luego del análisis de los datos encontramos que del total de los encuestados solo el 30% manifiesta no auto percibir estrés laboral, mientras que el 70% del resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente. El autor recomienda que deben tener conocimiento de cómo afecta el estrés en el personal, y así permitirá diseñar estrategias preventivas y de tratamiento para finalmente mejorar la salud laboral y la calidad asistencial.

Existe una diversidad de autores que describen el estrés laboral a nivel nacional e internacional y los problemas que se pueden presentar. Lo importante es que existen varias teorías que nos ayudan a conocerlo a fondo para poder combatirlo a tiempo. A continuación se presentan algunos autores que definen estrés.

1.1. Estrés

1.1.1. Definición

De acuerdo a como lo describe Bordón (2001) el estrés es una palabra que se deriva del latín, y que fue utilizada con bastante frecuencia en el siglo XVII representando algo como adversidad o aflicción. Según el mismo autor a finales del siguiente siglo que fue el XVIII su uso empezó a evolucionar y empezó a representar

fuerza, presión o esfuerzo y que era practicada en primer lugar por la propia persona, su cuerpo y su mente. Además comenta que el significado de la palabra estrés no es desconocido, teniendo en cuenta que esto sucedió solamente en el inicio del siglo XX cuando las ciencias biológicas y sociales emprendieron una investigación acerca de los efectos que se generaban en la salud, el cuerpo y la mente de las personas.

También indica que el vocablo estrés fue incrustado por el médico fisiólogo Hans Selye de Montreal y no tenía transcripción al idioma español. Al inicio el describió a las reacciones inespecíficas del cuerpo ante estímulos tanto intelectuales como corporales, incluyendo métodos normales de adaptación siendo este eustrés, así como anormales distrés. Comenta también que de acuerdo al porcentaje de emoción que un individuo pueda demostrar las reacciones que cree el estrés van a ser muy distintas. Una persona puede dominar cierta situación que viva de acuerdo a la motivación y el estímulo del eustrés que presente. Por otro lado el distrés el cual es todo lo contrario al eustrés ya que ese atemoriza e intimida a la persona y hace que evada la realidad que esté viviendo.

Cano (2002) dice que el estrés se presenta como consecuencia de cierta inseguridad o inestabilidad entre todo lo que demanda el ambiente en donde las personas se encuentran, estos son conocidos como estresores internos y externos, también influyen los recursos con los que dispone el sujeto. Por eso se deben tomar en cuenta algunos elementos que son de interacción potencialmente estresantes entre los cuales se encuentran las variables situacionales que están relacionadas al ámbito laboral, también se encuentran las variables individuales del sujeto que son cuando se enfrenta a la situación y efectos del estrés.

El estrés también lo describe como un proceso ante un conjunto de demandas ambientales a las que se expone un individuo y que debe de dar una respuesta adecuada de acuerdo a los recursos de afrontamiento con los que cuenta.

Cuando se presenta una demanda del ambiente bien sea laboral, social o de otro tipo y sea excesiva delante de los recursos de afrontamiento que se obtengan, se puede desarrollar una serie de reacciones adaptativas o de movilización de recursos

que implican activación fisiológica. El estrés forma una serie de reacciones que son negativas y desagradables entre las cuales resaltan más la ansiedad, la ira y la depresión que son también las más importantes dentro de todas las que se puedan dar.

El estrés se puede presentar de un momento a otro y en todo tipo de personas ya bien sean solteras, casadas, comprometidas, profesionales, comerciantes, adolescentes, adultos, hombres o mujeres.

También se torna significativo dentro de la vida de los individuos de acuerdo al nivel de estrés que llegue a poseer y por el tiempo que lo padezca ya que puede profundizarse más allá de lo normal en los sujetos que poseen estrés.

También Selye (1956) concretó el estrés como una respuesta normal del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Esto causa un desequilibrio anatómico. Cuando las personas responden a las situaciones que se presentan a causa del estrés se despliegan cambios físicos, biológicos y hormonales en el ser humano.

1.1.2. Tipos de Estrés

1.1.2.1. Estrés Agudo:

Lyle Miller y Dell (2010) el estrés de tipo agudo es el más mínimo que puede manifestar el ser humano ante exigencias que ya han ocurrido y por algún tipo de presión anticipada que se dará en un futuro cercano. Este estrés cuando se da en pequeñas cantidades o niveles se torna emocionante ya que puede presentarse como tipo adrenalina pero cuando su nivel aumenta ya no es nada agradable y tiende a volverse agotador. El estrés agudo se da a corta plazo y por su tiempo de duración no llega a causar daños severos.

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral de acuerdo con el tiempo que este pueda durar y a las situaciones o factores que se encuentren alrededor. El hecho de que existan dos tipos de estrés no quiere decir que a todos los

colaboradores afecte de la misma manera a los que padecen de un tipo de estrés laboral ya que las actividades para los que algunos pueden ser estresante para otros no tengan un nivel de significancia.

Los dos tipos de estrés que Slipack (1996) describe son los siguientes:

1.1.2.2. Estrés Laboral Episódico:

Este tipo de estrés se presenta de manera momentánea durante el tiempo en que se lleva a cabo la actividad o la acción que lo provoca. De acuerdo a lo que describe el autor este tipo de estrés es ocasional y su tiempo de duración es muy corto pero si los factores que lo provocan son continuos y no se llegan a controlar y durar más de lo normal pasa a ser de tipo crónico. Ocasionando consecuencias más severas.

1.1.2.3. Estrés Laboral Crónico:

El nivel de este tipo de estrés es elevado tanto como su estabilidad en la persona que lo padece ya que es una evolución continua del estrés episódico y se genera como consecuencia de una acción repetitiva y extensa por factores estresantes para un individuo. Entre uno de ellos cabe mencionar el síndrome de burnout que es demasiado dañino y sus consecuencias son bastantes graves a mediano o largo plazo.

Peiró (1992) dice que el estrés es un fenómeno adaptativo al que el ser humano se somete y favorece en hora buena a su estabilidad, a un adecuado rendimiento en sus actividades tanto como a un desempeño eficaz en muchas situaciones de la vida. Todos los aspectos de la vida de las personas provocan tensiones es por ello que cuando se pretende eliminarlas genere aún más estrés del que se sufre, lo que se puede hacer es saber controlar las tensiones para canalizarlas de manera positiva.

Según Hanlon (2000) mantiene que algunos problemas de salud que se pueden dar en una persona que padece de estrés crónico son:

- ✓ Asma
- ✓ Ansiedad
- ✓ Alergias
- ✓ Abuso de drogas o alcohol
- ✓ Artritis reumatoide
- ✓ Colitis
- ✓ Depresión
- ✓ Comezón
- ✓ Diabetes mellitus
- ✓ Desordenes en la piel
- ✓ Estreñimiento
- ✓ Hipertiroidismo
- ✓ Hipertensión flatulencia
- ✓ Dispepsia nerviosa
- ✓ Fiebre del heno
- ✓ Hipotiroidismo
- ✓ Indigestión
- ✓ Migraña
- ✓ Problemas del sueño
- ✓ Problemas menstruales
- ✓ Síndrome del intestino irritado
- ✓ Tuberculosis
- ✓ Úlceras pépticas
- ✓ Trombosis coronaria

Por otro lado en términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés de acuerdo a Pose (2005):

1.1.2.4. Eustrés:

Es un nivel de estrés que se mantiene en un estado normal adecuado a las medidas fisiológicas a las que está adaptado un individuo. Este tipo de estrés se manifiesta de manera positiva, afirmativa y creativa ante actividades que se realizan lo que permite al ser humano desenvolverse de manera equitativa ante diversas situaciones desarrollando sus capacidades y destrezas. El ser humano necesita de motivaciones interiores para incentivarlo a realizar todo tipo de actividades; este tipo de estrés actúa muy positivamente y hasta cierto nivel es beneficioso para las personas.

1.1.2.5. Distrés:

Según Pose (2005) comenta que si la capacidad de resistencia y adaptación sobrepasa o supera las demandas del ambiente y se presentan de manera exagerada, intensa y consecutivamente el organismo de un individuo pasa a ser de tipo Distrés o conocido como mal estrés. Esto dependerá de cada persona o de la situación que esté viviendo de acuerdo al tipo de respuesta que proporcione en su entorno beneficiando de cierta forma en su desarrollo personal y profesional.

1.1.3. Estrés Laboral

Russek (2007) comenta que todo trabajo es diferente en cualquier lugar y empresa y que los niveles de estrés que asuma un colaborador va ser de acuerdo al tipo de trabajo que desempeña un individuo de acuerdo a la responsabilidad, conocimiento, control, entre otros que demande el puesto de trabajo y que la persona tenga que cumplir.

Si se tiene el conocimiento y control requerido sobre el ritmo, organización y acciones que se relacionan con el trabajo menos será el nivel de estrés que se presente en un colaborador.

Cuando el puesto de trabajo no demanda demasiadas exigencias no existe necesidad de ejercer un gran control, y por lógica el nivel de estrés es reducido. Pero si pasa todo lo contrario y el puesto requiere de demasiada responsabilidad y las exigencias son muy altas y la persona no tiene el debido conocimiento no podrá tener el control necesario para dominar las funciones y solamente aumentara el estrés y pasará de bajo a ser muy elevado.

El estrés laboral se da en las áreas de trabajo y se torna estresante dependiendo el sacrificio, riesgo, responsabilidad, entre otros.

Por otro lado Cano (2002) dice que desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se le ha dado mayor importancia a la salud laboral de los colaboradores, deficiencia en el desarrollo de funciones laborales, ausentismo, problemas de salud, y disminución de las buenas relaciones interpersonales a causa del estrés.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) realizó una investigación sobre el estrés laboral donde al finalizar dicha investigación concluyó que el 28% de los colaboradores europeos sufre estrés y un 20% burnout por tal razón se siente carbonizados a la hora de desempeñarse en su trabajo, los sectores más afectados son los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

La insistencia de las organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS para exhortar y prolongar la importancia que tiene la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral es para evitar los altos costos personales y sociales que son generados por el mismo y así poder evitarlos.

1.1.4. Causas del Estrés

Conde (2009) sustenta y describe que el estrés se da por el impacto que se tiene antes situaciones externas, pero en realidad todo es un proceso relacionado con circunstancias que se dan alrededor junto con las respuestas que genera el organismo a nivel cognitivo, emocional y físico. Este proceso de estrés brinda una reacción negativa.

Hay estímulos, factores y agentes externos e internos que son los encargados de producir una huella en el sistema nervioso y hormonal.

Las causas se dividen en:

a) Fisiológicas:

Cuando existen ciertos problemas en varias ocasiones lo primero en donde se llega expresar o se da a conocer inconscientemente es un desgaste físico ya que el ser humano está conectado y manda señales que afectan el estado de ánimo, motivación, entre otros. De estas causas se llega a padecer de enfermedades que son visibles y van aumentando la predisposición al estrés, también disminuyen algunas capacidades como de esfuerzo o adaptación para realizar tareas.

b) Psicológicas:

Estas causas tienen un impacto significativo ya que llega a afectar grandemente las relaciones personales conflictivas, relaciones laborales frustrantes entre otros acontecimientos importantes de la vida de donde surgen crisis severas en las personas que llegan a padecer de estrés.

c) Sociales:

Las causas sociales dependen únicamente del ambiente social que se encuentra en el entorno donde se desenvuelven las personas y de la misma personalidad.

Todo ser humano es adaptativo y tiene una cultura o patrón de respuestas a las que está acostumbrado y se han ido dando de generación en generación entre ellas se encuentran las respuestas ante la relación a la muerte, la enfermedad, el dinero, la familia, amigos, estas determinan las respuestas y el nivel de adaptación.

1.1.5. Causas del Estrés Laboral

Russek (2007) comenta que el estrés laboral es un tema que se debe de tomar muy en cuenta ya que si se llegase a padecer no solamente afecta al portador de este sino a todas las personas con las que se relaciona en el lugar de trabajo o cualquier tipo de negocio donde se desempeñe y es allí donde se torna un verdadero problema. También afecta a la empresa para la que labora ya que a causa del estrés su desarrollo disminuye y baja la productividad de la persona estresada y como consecuencia de ello se presenta el ausentismo, situación nada beneficiaria para los empresarios.

Existen diversidad de puestos de trabajo dentro de las organizaciones por lo tanto cada uno cuenta con sus propias demandas y exigencias; de acuerdo a las mismas, así deben de ser ocupados por personas que llenen los requisitos y características que requiere el puesto para que no sea causa de inconformidad, insatisfacción, y deficiencia a la hora de desempeñarlo sino todo lo contrario. Todo ser humano necesita trabajar para sobrevivir pero dicha necesidad no debe ser motivo para que llegue a afectar nuestra salud y bienestar.

Según Russek (2007) Entre las principales causas del estrés laboral, encontramos:

- ✓ Problemas de relación con otras personas (patrones, empleados, compañeros de trabajo, clientes, proveedores, etc.).

- ✓ Problemas de organización.
- ✓ Demandas propias del tipo de trabajo.
- ✓ Problemas ambientales.
- ✓ Características personales.
- ✓ Estresores económicos.

Cano (2002) también da a conocer las causas que genera el estrés laboral ya que sino se combaten a tiempo puede afectar seriamente en el cuerpo tanto en la salud, el organismo, físicamente, y psicológicamente. Entre las cuales se hallan:

- ✓ Ambiente laboral inadecuado.
- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Alteración de ritmos biológicos.
- ✓ Responsabilidades y decisiones muy importantes
- ✓ Estimulación lenta y monótona
- ✓ Condiciones laborales inadecuadas.

Existen diversas causas por las que se puede dar el estrés en las personas que laboran como también en las que no tienen una estabilidad laboral. No todas las causas se presentan en cada sujeto así como también que no en todos los sujetos se presentan las mismas causas a la hora de ser portador de estrés.

Las causas del estrés no provienen de un mismo origen ya que algunas se presentan desde el aspecto psicológico, fisiológico y otras desde el aspecto social. Por lo tanto no todas las personas van a reaccionar de la misma manera o forma ante el padecimiento de cualquier tipo de estrés.

1.1.6. Síntomas del Estrés

Cano (2002) dice que el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico y social. Los cambios biológicos se producen en el organismo cuando las reacciones son ocasionadas por el estrés y están sometidas al mismo, ante el ser humano no son visibles y urgen métodos de diagnóstico para determinar el nivel de la reacción.

También a nivel psicológico muchos de los síntomas son producidos por el estrés pero la persona que lo padece se le hace fácil identificarlos ya que sufre de cambios notables. Una de las reacciones que más resalta cuando se padece de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes según el doctor Cano (2002) son:

I. A nivel cognitivo-subjetivo:

- ✓ Preocupación
- ✓ Temor
- ✓ Inseguridad
- ✓ Dificultad para decidir
- ✓ Miedo
- ✓ Pensamientos negativos sobre uno mismo
- ✓ Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros
- ✓ Temor a que se den cuenta de nuestras debilidades
- ✓ Temor a la pérdida del control
- ✓ Dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.

II. A nivel fisiológico:

- ✓ Sudoración
- ✓ Tensión muscular
- ✓ Palpitaciones
- ✓ Taquicardia
- ✓ Temblor
- ✓ Molestias en el estómago
- ✓ Otras molestias gástricas
- ✓ Dificultades respiratorias
- ✓ Sequedad de boca
- ✓ Dificultades para tragar

- ✓ Dolores de cabeza
- ✓ Mareos
- ✓ Nauseas
- ✓ Tiritar, etc.

III. A nivel motor u observable:

- ✓ Evitación de situaciones temidas
- ✓ Fumar, comer o beber en exceso
- ✓ Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.)
- ✓ Ir de un lado a otro sin una finalidad concreta
- ✓ Tartamudear
- ✓ Llorar
- ✓ Quedarse paralizado, etc.

Así como se mencionó anteriormente la ansiedad es una de las reacciones que más resalta cuando se sufre de estrés pero además de ella también se consiguen reacciones emocionales en cualquier momento dentro de la vida cotidiana que llevamos día con día entre las que se pueden mencionar esta la cólera, irritabilidad, tristeza, depresión, entre otros que también se reconocen en un individuo que porta estrés. Además existen síntomas producidos por el mismo estrés como el agotamiento físico y la falta de rendimiento.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

1.1.7. Síntomas del estrés laboral

Por otra parte se presentan los síntomas del estrés laboral los cuales van acompañados de signos que nos dan a conocer la presencia de estrés laboral en el

organismo o en el cuerpo. Cuando se presentan los síntomas se deben de combatir lo más pronto posible para evitar las consecuencias que vaya a provocar el mismo.

Por otro lado Cano (2002) da a conocer los síntomas del estrés laboral entro los cuales se encuentran:

- ✓ Preocupación
- ✓ Inseguridad
- ✓ Dificultad para decidir
- ✓ Miedo
- ✓ Pensamientos negativos sobre uno mismo
- ✓ Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- ✓ Sudoración
- ✓ Taquicardia
- ✓ Molestias en el estómago
- ✓ Sequedad de boca
- ✓ Dolores de cabeza
- ✓ Fumar, comer o beber en exceso
- ✓ Ir de un lado a otro sin una finalidad concreta
- ✓ Tartamudear

Conocer cómo se presenta el estrés es indispensable para poder combatirlo desde que se presenta el primer síntoma porque se puede convertir en una situación grave conforme pasa el tiempo.

Anteriormente se mencionaba que no siempre los síntomas van a ser exactamente igual en todos los individuos o que tengan que presentar todos los síntomas mencionados arriba ya que el organismo de cada ser humano es distinto por lo tanto reacciona de una diferente manera cada uno.

1.1.8. ¿Cómo prevenir el estrés laboral?

Es importante prevenir el estrés laboral para trabajar de manera eficiente y eficaz dentro del desarrollo de las actividades laborales y evitar todo tipo de enfermedades que puedan surgir durante el transcurso que se presenta el mismo.

Cano (2002) presenta algunos consejos para prevenir el estrés laboral:

- ✓ Dieta sana
- ✓ Dormir lo suficiente (en torno a 8 horas)
- ✓ Realizar ejercicio a diario (caminar ½ hora es suficiente)
- ✓ Diferenciar el ámbito laboral y el familiar
- ✓ No llevarse trabajo o preocupaciones a casa
- ✓ Organizar racionalmente el trabajo: lista de asuntos a tratar hoy
- ✓ Planear pausas durante el día. No sorteárselas
- ✓ Afrontar los problemas cuanto antes. No dejarlos para más adelante
- ✓ Mejorar la autoestima. Hacerse pequeños regalos ante la consecución de metas
- ✓ Comunicación asertiva con los compañeros de trabajo
- ✓ Entrenarse en las habilidades sociales

En varias ocasiones las personas dejan por último la prevención para poder combatir los daños que se generan a causa del estrés. Para algunos es fácil lograr combatirlo pero para otros es más difícil ya que los daños psicológicos, sociales, ambientales y de salud se han desarrollado lo suficientes como para que se facilite el bienestar de la persona que posee estrés.

He allí el valor de combatir el estrés desde la presencia de los primeros síntomas que se presentan en un individuo y el conocimiento que se debe de tener para detectar la presencia del mismo.

1.1.9. Consecuencias del Estrés

Cano (2002) expone de cierta manera que cuando una persona es portadora de estrés provoca un aumento de recursos dentro de las actividades que realiza entre los

que cabe mencionar la memoria, atención, activación fisiológica, rendimiento, etc.) aumentando de esta forma la productividad del individuo pero siempre y cuando el proceso de activación no dure demasiado tiempo y que tampoco sea exagerado porque lo único que provoca es todo lo contrario y los recursos se agotan y el cansancio hace acto de presencia y llega la pérdida de rendimiento.

La activación de recursos en el cuerpo es necesario para llevar a cabo diversas tareas complicadas y también para realizar de manera eficaz las tareas simples. Sin embargo al principio se mencionaba que un exceso de activación es motivo de dificultad para realizar ciertas actividades que se ejecutan durante la vida cotidiana.

El estrés tiene múltiples consecuencias y entre las negativas encontramos que influye bastante en la salud y esto hace que se sufra una pérdida a nivel cognitivo y en el rendimiento de las personas.

De acuerdo a Cano (2002) el estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

1. Por los cambios de hábitos relacionados con la salud
2. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
3. Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

a) Según el autor antes mencionado cuando el estrés se presenta en el ser humano logra realizar cambios en los hábitos que están relacionados con la salud y que a causa de la falta de tiempo, la tensión y la rapidez con que se realizan las actividades esto hace de cierta manera aumentar las conductas que no son saludables así como el hábito de fumar, beber o comer de manera excesiva y a causa de ello se reducen las conductas saludables tales como realizar ejercicio, hacer dieta, dormir adecuadamente, etc. Estos cambios afectan seriamente a la salud de manera negativa y es el origen de

un conjunto de adicciones que trae junto con ellas consecuencias afectando de manera negativa en todas las áreas de la vida del ser humano como la familia, el trabajo, la salud, relaciones sociales, religiosas, etc. Entre algunos datos se encuentran:

- ✓ En algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo, y otras adicciones.
- ✓ Esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a los que tienen trabajo.
- ✓ Las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad.
- ✓ Los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligado con la obesidad.
- ✓ Muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

Cuando se desarrollan hábitos dañinos para la salud como las adicciones el estrés aumenta. El autor recomienda que los programas de intervención para la reducción de peso o los programas de intervención de adicciones o el tratamiento de los trastornos de alimentación entre otros deben de incluir métodos para reducir la ansiedad y manejar el estrés para que cuando lo efectúen mejoren su eficacia.

- b) En segundo lugar, el estrés produce una alta aceleración fisiológica que puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.

Según Labrador y Crespo (1993) el estrés genera otros cambios en otros sistemas produciendo una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (la gripe) y el aumento del desarrollo de enfermedades inmunológicas así como el cáncer. A continuación se presentan algunos datos:

- ✓ Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altas que las personas con presión arterial normal.
- ✓ Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastorno de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc. Presentan altos niveles de ansiedad por lo general.
- ✓ Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Existen programas de entrenamiento para la reducción de ansiedad y así mejorar el bienestar psicológico en todos los casos que presenten estos problemas, además disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades así como reducción de presión arterial, disminución de taquicardia en arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

- c) En tercer lugar, cuando se presenta el estrés comienza a afectar de manera incontrolable a las personas y desde allí se empiezan a desarrollar un conjunto de sesgos o faltas cognitivas en la interpretación de su activación fisiológica, de la conducta, de los pensamientos, temores irracionales, fobias, etc. Que estos de por sí son problemas de salud llamados trastornos de ansiedad estos influyen en la salud de manera que la va deteriorando de distintas formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Cuando se presenta la crisis la persona tiende a interpretar erradamente su aceleración fisiológica y hace que piense que le faltará el aire cuando es todo lo contrario y está hiperventilado también tiende a pensar cosas como que morirá de un ataque al corazón, que se volverá loco, que caerá al suelo o se mareará, etc. Lo que en realidad sucede es que el individuo presenta ataque de pánico esto llega a complicarse y se vuelve lo que es una agorafobia

(evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad) las personas tienden a volverse dependientes de ansiolíticos.

Según Peurifoy (1993) y Cano (2002) dicen que estos trastorno de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1.5% y un 3.5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y 35 años, justo en su edad más productiva.

A parte de todas las consecuencias que son ocasionadas por el estrés también causa un conjunto de perturbaciones en los procesos cognitivos superiores como la atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.

Russek (2007) da a conocer las consecuencias del estrés laboral desde otro punto de vista. De acuerdo a lo que dice se hallan las siguientes:

- ✓ Una actitud negativa, es decir, ver solo las dificultades, problemas y resultados negativos o no deseados
- ✓ Cansancio o síntomas de agotamiento
- ✓ Apatía, poco interés, poca participación o motivación
- ✓ Irritabilidad, enojo o depresión
- ✓ Conflictos o malestar con los demás
- ✓ Insatisfacción
- ✓ Llegar tarde al trabajo o buscar pretextos para no ir
- ✓ Disminución del rendimiento, sin una causa real que lo justifique
- ✓ Aumento en los consumos de tabaco, alcohol, tranquilizantes o estimulantes
- ✓ Enfermedades o malestar físico constantes.

Las consecuencias del estrés si no se combaten a su debido tiempo son severas y graves en las personas porque llega a afectar de una manera impresionante la salud

de los individuos además de todos los malestares negativos que se padecen como aburrimiento, frustración, depresión, fatiga, insomnio entre otros que son difíciles de controlar por sí mismo. En algunos sujetos suele ser leve y en unos otros inmenso.

1.1.10. Fases del Estrés

El ser humano tiene múltiples habilidades, destrezas y capacidades y una de ellas es detectar cuando existen señales de peligro ya que tiene el conocimiento y dominio para decidir si debe de aproximarse o alejarse ante situaciones que sabe que son de cierta manera una amenaza.

Melgosa (1999) el estrés se va presentando por medio de etapas desde la más simple hasta la más compleja llegando hasta las consecuencias que se generen dependiendo el nivel de estrés que se padezca. Durante cada etapa se va dando una acción en la cual puede darse una pausa permitiendo que esta se desarrolle en su totalidad hasta consumirse en las consecuencias.

Melgosa (1999) explica que el estrés pasa por tres etapas:

1. Fase de Alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

1.1.10.1. Fase de Alarma:

Según Melgosa (1999) la primera fase es un medio de protección donde se crea una advertencia clara de que se está presentando un agente estresor. Es una reacción natural del organismo cuando se presenta un estímulo o factor estresante. El organismo se prepara automáticamente para la respuesta, la acción que se presentará para luchar contra el estímulo estresante que se dé y escapar de alguna forma de él. De acuerdo al sistema nervioso se pueden dar ciertas manifestaciones como:

- ✓ Sequedad de boca
- ✓ Sudoración
- ✓ Pupilas dilatadas
- ✓ Tensión muscular
- ✓ Aumento de frecuencia respiratoria
- ✓ Taquicardia
- ✓ Aumento de la tensión arterial
- ✓ Aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

También se da una activación psicológica, durante esta fase en donde la capacidad de atención y concentración aumenta. Esta fase dura muy poco y no afecta al individuo siempre y cuando se cuente con un determinado tiempo para recuperarse.

1.1.10.2. Fase de Resistencia:

Esta fase se da cuando no se recupera el organismo de la primera fase y continúa reaccionando ante los estímulos estresantes para hacer frente a la situación que se está dando y es allí donde entra la fase de resistencia para enfrentar el estrés y así evitar el agotamiento que es la última fase. Cuando el individuo se encuentra en esta fase el cuerpo se normaliza y estabiliza, entonces los síntomas se reducen y se empieza tener el control de las situación. El período de tiempo es variable según la resistencia al estrés que la persona pueda dominar. Influyen factores biológicos y psicosociales. Si los estímulos o factores estresantes se prolongan por más del tiempo normal se llega a la última fase no pudiendo evitar el agotamiento que se quiso evitar al principio.

1.1.10.3. Fase de Agotamiento:

Esta es la última etapa que se presentan y es la más difícil porque causa una depreciación creciente en el organismo, la cual lleva a una etapa de deterioro que se

define por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, estos síntomas pueden surgir de manera simultánea o individual. El agotamiento se da de manera física y mental en el organismo y es imposible continuar resistiendo todos los ataques que se dan alrededor ocasionando consecuencias serias y severas en la salud y se prolonga por demasiado tiempo. Las capacidades del individuo disminuyen y pierde todo tipo de motivación. Por ultimo puede darse la aparición de alteraciones psicosomáticas.

1.1.11. Origen del Estrés Laboral

Según Melgosa (1999) el origen del estrés es calificado de naturaleza externa o interna. Todo colaborador por más capacitado que se encuentre para realizar sus funciones puede presentar estrés por los estímulos o factores fuertes que se dan tanto externos o ambientales. También los agentes estresores suaves pueden causar estrés en las personas que son frágiles psicológicamente causando trastornos modernos.

González Gabanach (1998) diferencia que algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- ✓ Factores intrínsecos al propio trabajo
- ✓ Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- ✓ Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- ✓ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

El estrés es originado por varias causas que se dan alrededor del entorno del ser humano y una de las que más resalta muchas veces es enfrentar algo nuevo. Entonces se origina el temor a lo desconocido por situaciones inseguras que se deben de llevar a cabo que generan desconfianza o sensación de incertidumbre por no estar dispuesto a afrontar un problema dentro de las funciones laborales es por ello que el colaborador no llega a desarrollar sus capacidades a su totalidad por miedo a equivocarse.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

El ser humano es un ser adaptativo y activo por lo que si se lleva una vida rutinaria se ocasiona apatía, cansancio, desánimo, entre otros. Cuando estos síntomas se presentan en un colaborador son síntomas del trastorno que se denomina estrés. Cuando un individuo desarrolla estos síntomas ya no es capaz de tener un desarrollo eficaz de su potencial. Solamente realiza lo que se asigna por ser una orden.

Se encuentran varias definiciones acerca del tema de estrés a nivel general tanto nacional como internacional ya que independientemente de la nacionalidad puede llegar a afectar a cualquier individuo. Existen tres tipos de estrés según la fuerza con que este se presente. El estrés no siempre se presente de una manera dañina sino que existe un estrés que se manifiesta de manera positiva y creativa ante actividades que realiza el ser humano. Al mismo tiempo encontramos el estrés laboral que se da únicamente en las personas que laboran para determinada organización por cuenta ajena y que se ven afectados por la exigencia de cargas laborales y acumulación de tareas.

Las causas que pueden llegar a generar estrés en todo ser humanos se dividen en fisiológicas, psicológicas y sociales. Además para detectar si una persona posee estrés existen síntomas a nivel cognitivo, fisiológico y a nivel motor u observable para identificar la presencia del mismo. Lo importante es que se puede prevenir con algunos consejos que presentan unos autores realizándolos al pie de la letra y con disciplina.

Es bien significativo combatir cualquier tipo de estrés que se presente, porque de no hacerlo, las consecuencias pueden llegar a afectar seriamente a quien lo padece. El estrés se divide en tres fases bien concretas que son la de alarma, resistencia, y agotamiento cada una presenta sus propias manifestaciones. No existe un único origen del estrés ya que no a todo ser humano le llega a perturbar lo mismo por eso existen

varios factores internos y externos que están relacionados a varios acontecimientos a los que el individuo se tiene que afrontar y uno de los que mas sobresale es tener que enfrentarse a algo nuevo que se desconoce.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los potenciales problemas de salud más graves que se pueden dar en la sociedad es el estrés laboral ya que no solo perjudica al colaborador sino a las demás personas que se encuentran a su alrededor, eso provoca cierta incapacidad en el aspecto físico y mental de acuerdo al desarrollo de las funciones laborales; por lo tanto también de alguna forma la organización para la cual labora un individuo que padezca de estrés se ve afectada ya que los trabajadores no dan el ciento por ciento de lo que generalmente brindan a la empresa afectando la productividad de la empresa.

En el país se habla del tema del estrés, de una manera poco informada; dando a conocer de manera simple como se sienten, pero no tienen el conocimiento adecuado para identificar la presencia del mismo de una forma correcta, no saben cómo superarlo o como luchar contra el estrés, las causas y consecuencias que se puedan presentar.

Si se es consciente de acuerdo a todas las faltas de conocimiento que se tiene sobre el tema, la investigación realizada es significativa para toda la sociedad de Guatemala porque brinda información suficiente y capaz para combatir el estrés.

En un Centro Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu donde se llevo a cabo el estudio para realizar la investigación se infunden valores morales y cristianos durante el transcurso de selección para que el personal brinde un buen servicio durante su jornada de trabajo de acuerdo a la filosofía de la organización; pero el número de alumnos, las conductas que presentan algunos de estos y la carga de tareas que tiene que cumplir el colaborador no es fácil de dominar ciertas reacciones y acciones ante estímulos y factores estresantes que se presentan. De acuerdo a lo antes expuesto el tema se debe de investigar más a fondo para conocer los factores desencadenantes de estrés y evitar que afecte a los sujetos. Según lo anterior la investigación intenta conocer los Niveles de Estrés Laboral de los Colaboradores de un Centro Educativo Privado de Retalhuleu. De allí surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son

los niveles de estrés laboral de los colaboradores de un centro educativo privado de Retalhuleu?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo General

- Comprobar los Niveles de Estrés Laboral que presentan los Colaboradores de un Centro Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu por medio del Test EAE (Escala de Apreciación del Estrés).

2.1.2. Objetivo Especifico

- Reconocer la presencia o ausencia de estrés laboral en los colaboradores.
- Clasificar los distintos niveles de estrés que vive cada uno de los colaboradores.
- Identificar el numero de acontecimientos estresantes que están presentes en la vida laboral de los colaboradores.

2.2 Variables de Estudio

- Estrés

2.3 Definición Conceptual

Según Mondy (2005) define el estrés como la reacción no especifica del cuerpo hacia cualquier queja que se le requiere. También dice que este perturba a las personas de manera diferente a cada una, por lo que lo considera un asunto personal. Porque algunas situaciones o actividades son estresantes para cierto número de personas pero para otros no lo es.

2.4 Definición Operacional

El instrumento que se utilizó para medir los niveles de estrés de los colaboradores de un centro educativo privado del Departamento de Retalhuleu, fue el test de Escala de Apreciación de Estrés EAE el cual cuenta con cuatro escalas G, A, S, C. Cada una de las escalas contiene tres parámetros de medidas las cuales son:

- Presencia o No Presencia de los diferentes acontecimientos estresantes.
- Valoración personal de la intensidad con que ha afectado dichos acontecimientos.
- Afectación en la actualidad o el pasado.

Se tomó la escala de Estrés Socio-laboral EAE-S que contiene cincuenta enunciados y evaluó tres factores entre los cuales se encuentran:

- El trabajo en sí mismo.
- El contexto laboral.
- La relación del sujeto con el trabajo.

2.5 Alcances y Límites

La investigación tuvo como finalidad comprobar los niveles de estrés laboral en los 31 colaboradores que trabajan en un Centro Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu. Identificando todo aquello que causa estrés en los colaboradores, para clasificar los niveles de estrés laboral.

Los resultados que se generaron de esta investigación solamente deben ser aplicados en colaboradores que presten servicios laborales en un centro educativo privado del Departamento de Retalhuleu. Por lo que los resultados no pueden ser generalizados por otras poblaciones.

2.6 Aportes

En el país la investigación será de bastante beneficio para la sociedad ya que da a conocer suficiente información sobre el tema, influyendo en diferentes situaciones de la vida a las que se exponen día con día los guatemaltecos por realizar actividades que generan estrés.

También favorecerá de cierta forma a individuos que son y que están en proceso de ser profesionales aportando datos para investigaciones futuras dando la oportunidad de ampliar el conocimiento que se tiene acerca del tema para identificar, síntomas, causas y así evitar consecuencias que se pueden dar en todo ser humano tanto profesional o no profesional.

Para el Centro Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu donde se realizó el estudio será beneficiosa la investigación que se ejecutó dentro de sus instalaciones porque los niveles de estrés laboral que se deseaban comprobar es en los colaboradores que se desempeñan en dicha institución ya que los datos que se obtuvieron serán de apoyo para combatir por medio de un plan el estrés laboral que se identificó en los trabajadores.

Para el colaborador será provechoso porque estará al tanto de cuál es el nivel de estrés laboral que presenta y sabrá como manipularlo para que no afecte su vida cotidiana y sus funciones laborales y se pueda desenvolver de manera eficiente y eficaz brindando todo su potencial.

A los universitarios de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional porque mediante la información presentada se ampliara el conocimiento para profundizar en el tema de estrés y para realizar futuras investigaciones.

III. METODO

3.1. Sujetos

El estudio se llevo a cabo con 31 sujetos los cuales conforman la población entera de colaboradores que prestan servicios de docencia, administrativos y secretariales en jornada matutina dentro de las instalaciones de un Centro Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu.

Las características de los sujetos son las siguientes:

Tabla 3.1.1

Puesto	No.
Docentes	26
Secretarias	1
Administrativos	4
Total	31

Tabla 3.1.2

Edad	No.
18-25	14
26-30	7
31-40	7
41-50	3
Total	31

Tabla 3.1.3

Género	No.
Mujeres	22
Hombre	9
Total	31

3.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación para medir el nivel de estrés fue el Test EAE (Escala de Apreciación del Estrés) de los autores J. Fernández Seara y M. Mielgo Robles (2001). Tiene adaptación a Guatemala del Instituto de Psicología y Antropología. Dicho test tiene como propósito evaluar las situaciones que producen estrés, la incidencia y la intensidad del mismo con que afecta la vida de los sujetos. El instrumento puede ser aplicado tanto a adolescentes como a adultos de forma individual o colectiva. El tiempo de duración puede ser variable entre 20 a 30 minutos. En la batería del Test EAE contiene en cada una de las escalas tres parámetros de medida las cuales son:

- Presencia o No Presencia de los diferentes acontecimientos estresantes
- Valoración personal de la intensidad con que ha afectado dichos acontecimientos
- Afectación en la actualidad o el pasado.

3.3. Procedimiento

- Se aprobó el tema de investigación.
- Se solicitó el permiso respectivo con el centro educativo para realizar el estudio.

- Se convocó al personal y se les explicó todo lo relacionado a la investigación y la temática a utilizar.
- Se estableció la fecha para aplicar el instrumento.
- Se recaudó información necesaria y se aplicó el instrumento.
- Se procedió al análisis de resultados.
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones según los resultados que se obtuvieron en la investigación.
- Se redactó el informe final.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadista

En el estudio se utilizó la investigación de tipo descriptivo, que es el tipo de investigación que describe la variable de estudio.

De acuerdo a Achaerandio (2000) la investigación de tipo descriptiva inicia con el estudio, interpretación y análisis de cierta situación y busca explicar las propiedades, las características, y los perfiles que son importantes de las personas, de algún grupo o comunidad que se pueda someter a este tipo de análisis así como también recopilación, presentación y descripción de datos.

Los resultados se analizarán por medio de un censo utilizando la muestra de 31 sujetos que forman la población completa por medio del Test EAE (Escala de Apreciación de Estrés).

La información se tabuló y se determinó la frecuencia según el número de veces que un valor ocurra en una categoría o conjunto de datos. Los resultados fueron presentados a través de porcentajes y medidas de tendencia central (media, moda y mediana) por medio de tablas y gráficas.

IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

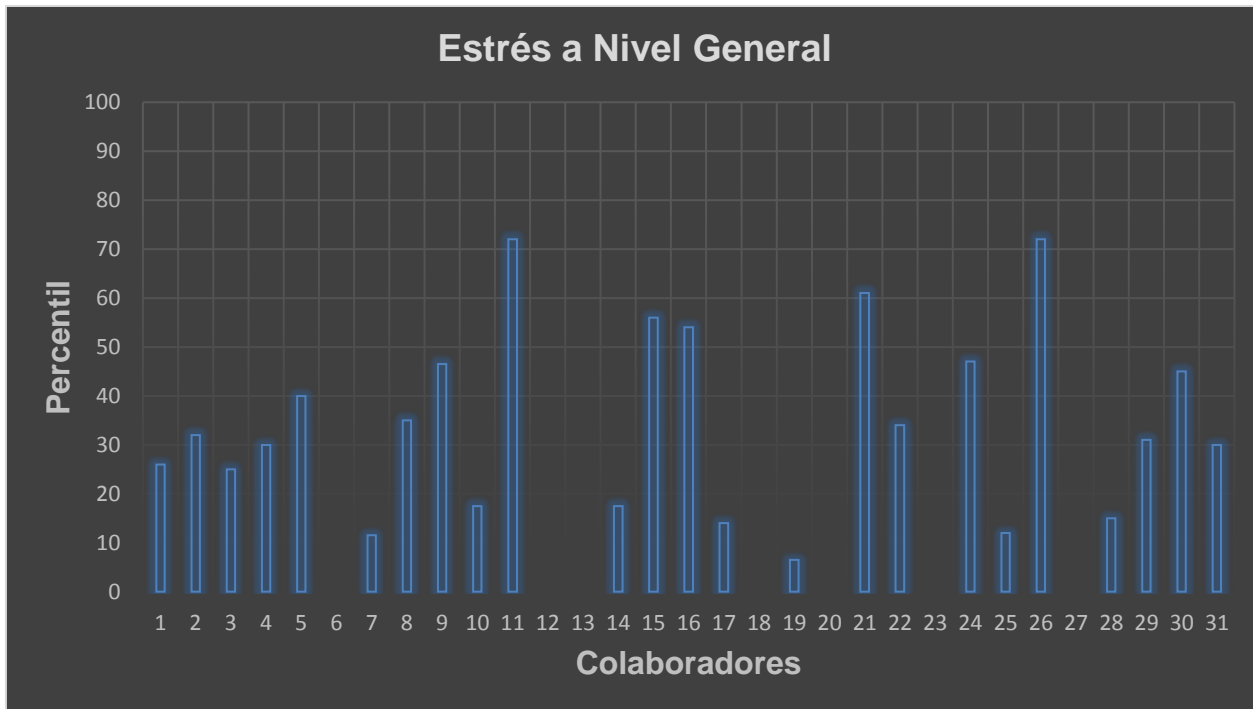
A continuación se dan a conocer los resultados que se obtuvieron después de haber aplicado el Test Escalas de Apreciación de Estrés de la escala EAE-S de los autores J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Dichos resultados comprueban los niveles de estrés que presenta cada uno de los colaboradores.

Tabla No. 1
Estrés Laboral a nivel general

Colaborador	Total	Percentil
1	40	26
2	44	32
3	39	25
4	43	30
5	50	40
6	3	0
7	33	11.5
8	46	35
9	56	46.5
10	37	17.5
11	80	72
12	11	0
13	25	0
14	37	17.5
15	66	56
16	60	54
17	34	14
18	17	0
19	29	6.5
20	20	0
21	66	61
22	45	34
23	19	0
24	55	47
25	33	12
26	79	72
27	13	0
28	35	15
29	44	31
30	53	45
31	43	30

Gráfica No. 1

Comprobación de los niveles de estrés laboral



La tabla y la gráfica No. 1 presentan los datos que cada colaborador obtuvo al final comprobando así el nivel de estrés que presentan individualmente a nivel general dentro de la institución donde se desempeñan según el percentil que alcanzó cada colaborador en el test que se les administró. Entre los datos que se muestran anteriormente van incluidos los tres factores que evalúa la escala EAE-S.

De los 31 sujetos que se sometieron a la investigación 7 de ellos que equivale el 22.54% presentan ausencia de estrés laboral porque el porcentaje que alcanzaron no es significativo por lo tanto se encuentran libres y estables. Los otros 24 sujetos que equivale el 77.28% de los colaboradores demuestran presencia de estrés laboral dentro de su área de trabajo evidenciado por el percentil que obtuvo cada uno de ellos.

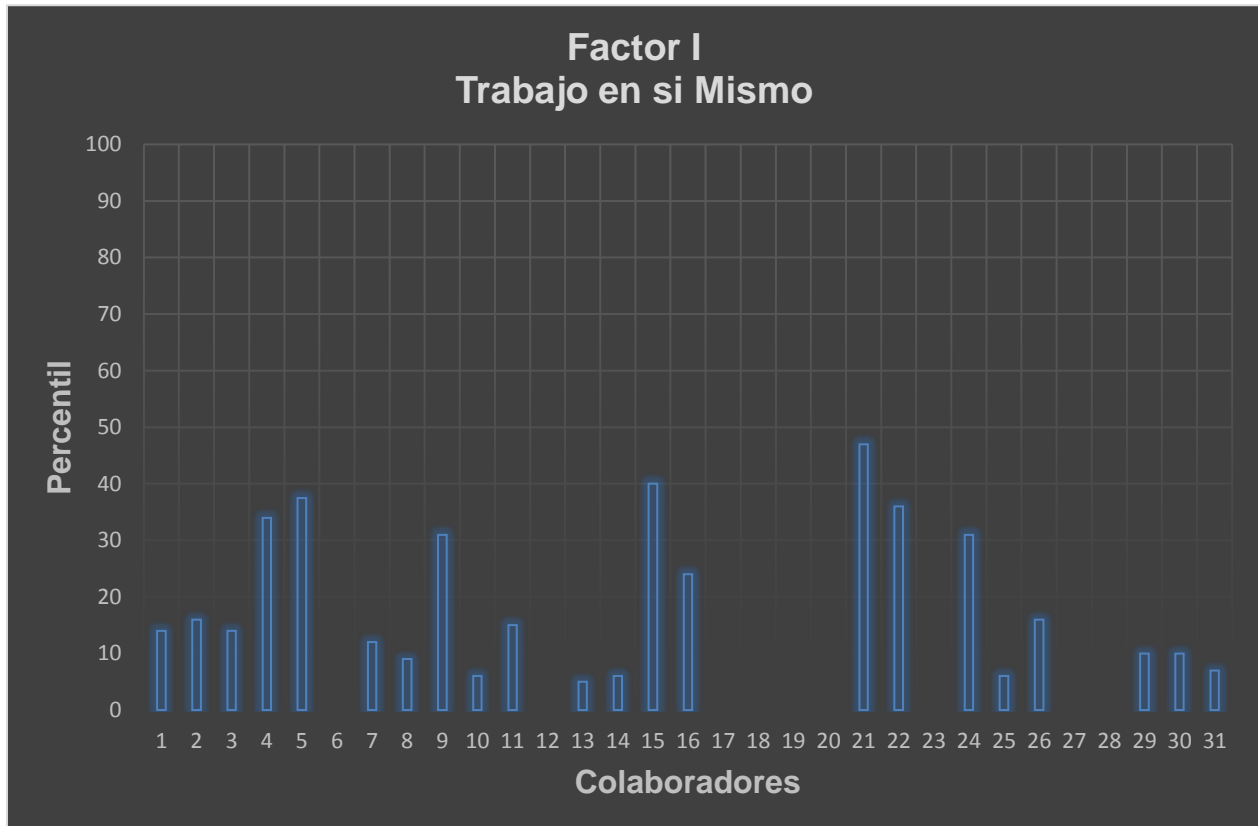
Tabla No. 2

**Factor I
Trabajo en sí Mismo**

Colaborador	Total	Percentil
1	34	14
2	36	16
3	34	14
4	45	34
5	48	37.5
6	0	0
7	33	12
8	30	9
9	44	31
10	28	6
11	35	15
12	7	0
13	27	5
14	28	6
15	50	40
16	38	24
17	25	0
18	15	0
19	15	0
20	18	0
21	55	47
22	47	36
23	23	0
24	44	31
25	28	6
26	54	16
27	9	0
28	22	0
29	31	10
30	31	10
31	29	7

Gráfica No. 2

Niveles de estrés en el factor I Trabajo en sí mismo



En la tabla y la gráfica No. 2 se presentan los resultados que se obtuvieron en el factor I que interpreta el Trabajo en sí Mismo de acuerdo a las tareas y funciones que la persona tiene que realizar en su área de trabajo dentro de su jornada laboral.

Según los datos obtenidos en el factor I de los 31 sujetos solo a 22 de ellos que equivale el 70.84% presentan problemas de estrés laboral por el factor I este es generado a causa de los oficios y ocupaciones que llevan a cabo día a día los colaboradores. Mientras que a 9 de ellos que equivale el 28.98% de los participantes no tienen molestias de estrés laboral dentro del trabajo en sí mismo porque las tareas y funciones que el sujeto tiene que ejecutar no son fuente de ningún porcentaje de estrés laboral.

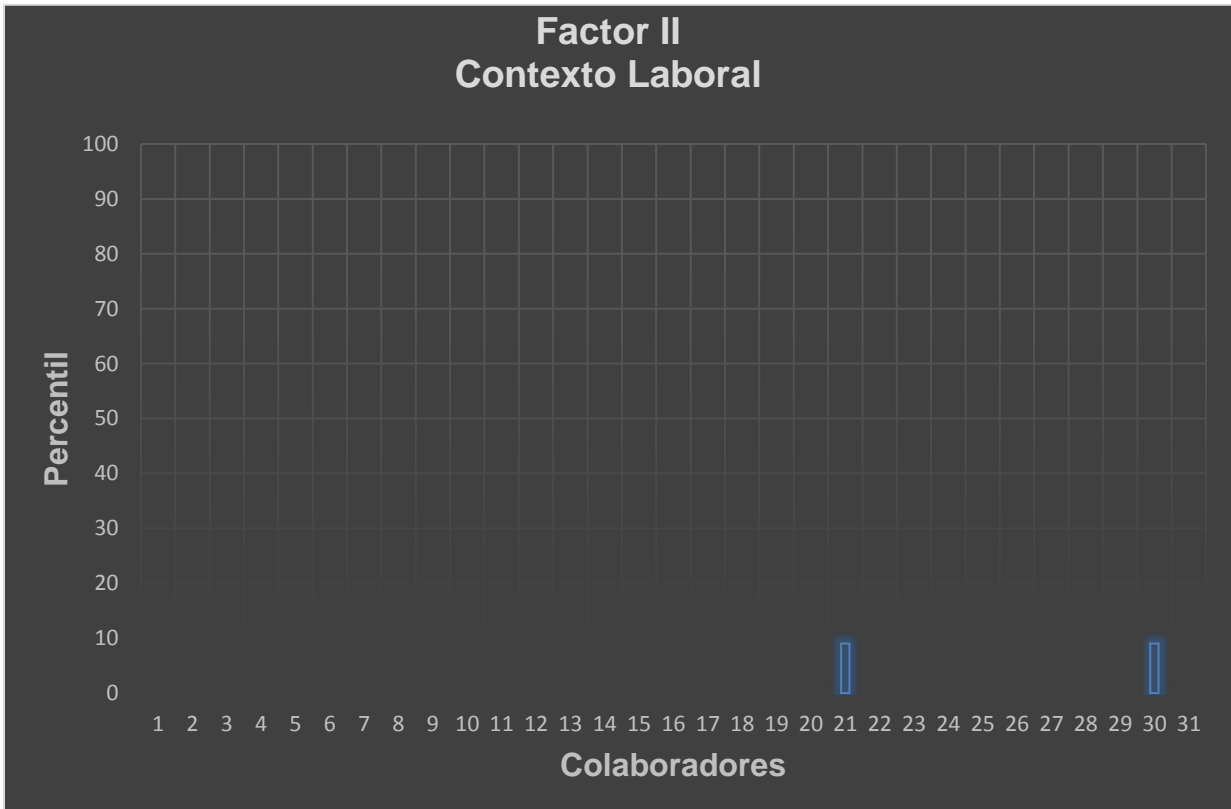
Tabla No. 3

**Factor II
Contexto Laboral**

Colaborador	Total	Percentil
1	18	0
2	14	0
3	5	0
4	15	0
5	21	0
6	0	0
7	6	0
8	9	0
9	8	0
10	12	0
11	20	0
12	4	0
13	6	0
14	8	0
15	17	0
16	26	0
17	20	0
18	0	0
19	6	0
20	11	0
21	30	9
22	6	0
23	2	0
24	19	0
25	14	0
26	16	0
27	9	0
28	16	0
29	25	0
30	30	9
31	22	0

Gráfica No. 3

Niveles de estrés en el factor II Contexto Laboral



Se puede observar que en la tabla y la gráfica No. 3 se demuestran las deducciones de los resultados de acuerdo al factor II que interpreta el Contexto Laboral el cual se refiere a las condiciones ambientales del trabajo.

En la gráfica se da a conocer los datos relacionados al factor II en donde se determinó que solo a 2 de los 31 sujetos que equivale el 6.44% de los colaboradores les afectan las condiciones ambientales del trabajo, como lo es la infraestructura, el mobiliario, el equipo, entre otros donde por ello mismo genera un nivel bajo de estrés laboral. Por otro lado a los 29 colaboradores que equivale el 93.38% no les afecta en lo más mínimo el contexto laboral porque no se detectaron porcentajes significativos que puedan generar estrés laboral a causa del factor II.

Tabla No. 4

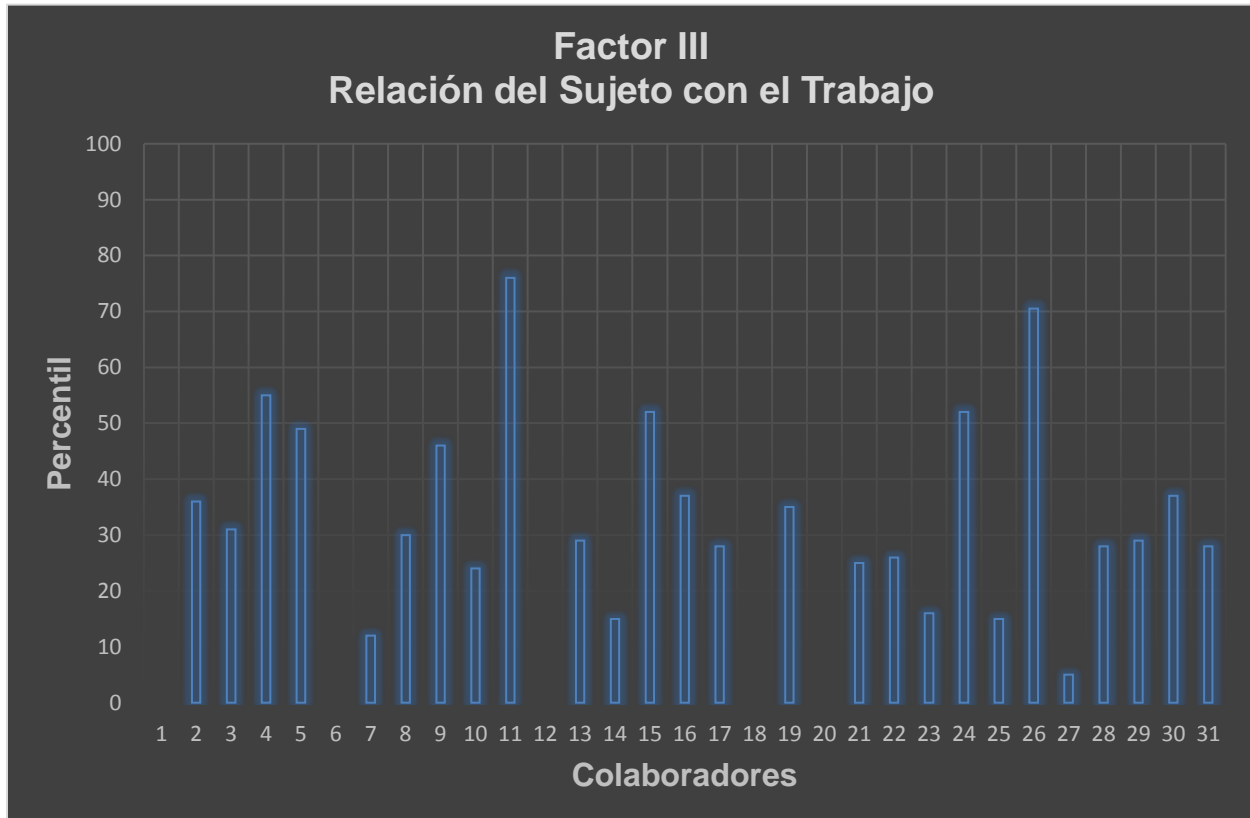
Factor No. III

Relación del Sujeto con el Trabajo

Colaborador	Total	Percentil
1	18	0
2	47	36
3	44	31
4	61	55
5	56	49
6	9	0
7	33	12
8	43	30
9	54	46
10	38	24
11	87	76
12	12	0
13	42	29
14	35	15
15	59	52
16	48	37
17	41	28
18	22	0
19	46	35
20	15	0
21	39	25
22	40	26
23	36	16
24	59	52
25	35	15
26	76	70.5
27	27	5
28	41	28
29	42	29
30	48	37
31	41	28

Gráfica No. 4

Niveles de estrés en el factor III Relación del Sujeto con el trabajo



La tabla y la gráfica No. 4 presentan resultados acerca del factor III el cual interpreta la Relación del Sujeto con el Trabajo. Este es afín a la problemática que se pueda dar de uno mismo con el trabajo por no estar capacitado o preparado profesionalmente en el área donde se desenvuelve.

La grafica del factor III presenta que solo 5 de los 31 sujetos que equivale el 16.10% no presentarán estrés laboral por la relación que cada uno tiene con el trabajo que realiza porque los porcentajes adquiridos no afecta a los mismo. A los otros 26 colaboradores que representan el 83.72% si les genera niveles de estrés laboral la relación que tienen con su trabajo y los problemas que se puedan dar en el mismo, resaltando aspectos como la preparación, el éxito, el fracaso, y el futuro profesional entre otros.

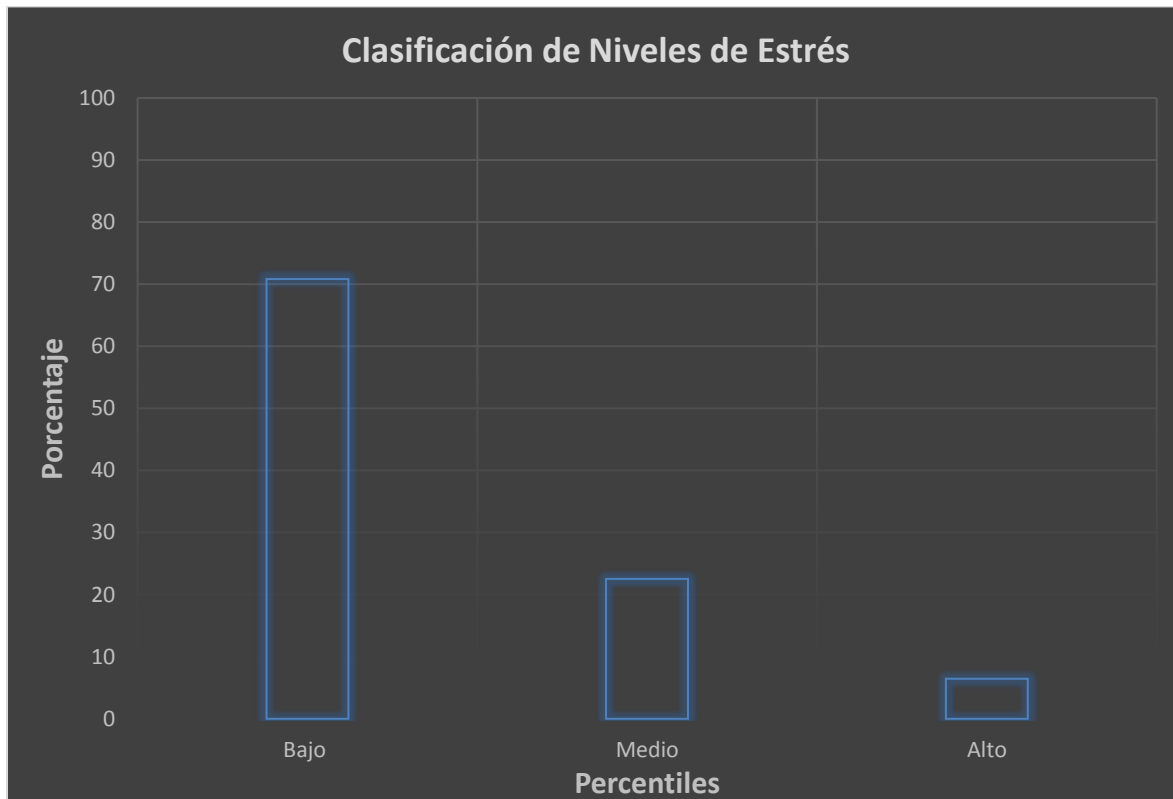
Tabla No. 5

Clasificación de niveles de estrés laboral según el percentil

Colaborador	Clasificación por Percentiles		
	Bajo	Medio	Alto
1	26		
2	32		
3	25		
4	30		
5		49	
6	0		
7	11.5		
8	35		
9		46.5	
10	17.5		
11			72
12	0		
13	0		
14	17.5		
15		56	
16		54	
17	14		
18	0		
19	6.5		
20	0		
21		61	
22	34		
23	0		
24		47	
25	12		
26			72
27	0		
28	15		
29	31		
30		45	
31	30		

Gráfica No. 5

Clasificación de Niveles de Estrés Laboral Según categorías bajo, medio y alto

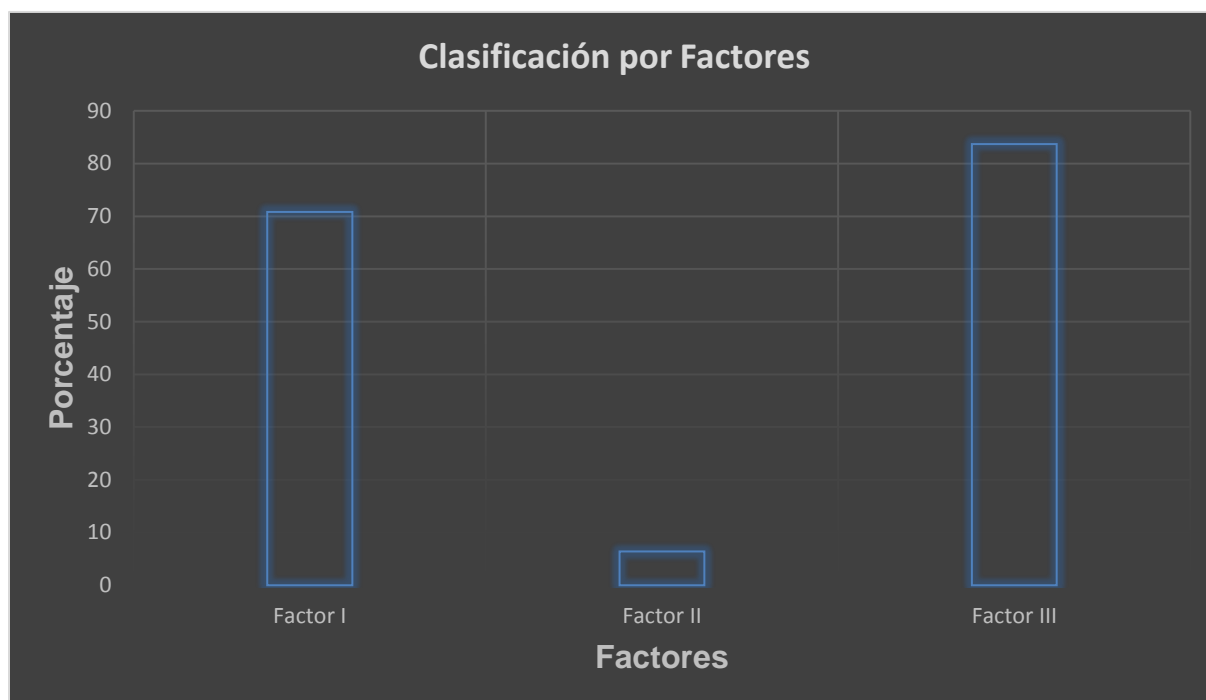


En la tabla No. 5 se presentan datos clasificados de acuerdo al nivel de estrés que presentó cada uno de los colaboradores según el percentil obtenido ubicándolos en categorías. 0-39 Bajo, 40-69 Medio y 70-100 Alto según el rango en donde se encuentren.

Para poder clasificar los niveles de estrés laboral y comprobar los porcentajes que se presentaron en cada una de las categorías se presenta la gráfica No. 5 en donde 2 de los 31 sujetos que representa el 6.44% se encuentra ubicado en la categoría alta en niveles de estrés laboral, mientras que 7 de ellos que equivale el 22.54% de los sujetos se encuentra en la categoría media y los últimos 22 sujetos que equivale el 70.84% que constituyen la mayoría de los sujetos se ubican en la categoría baja.

Gráfica No. 6
Niveles de estrés por Factores

Factor I	Factor II	Factor III
70.84	6.44	83.72



Por último la gráfica No. 6 presenta los niveles de porcentaje por factores. Clasificándolos para identificar que factor acontece más en los colaboradores.

La gráfica presenta los resultados que se obtuvieron en cada factor para identificar por medio de los mismos cuáles son los acontecimientos estresantes que se presentan en la mayoría de los colaboradores. El factor I que valora el trabajo en sí mismo genera estrés en el 70.84% de los sujetos estudiados. En el factor II únicamente el 6.44% de los colaboradores les genera estrés laboral las condiciones ambientales del trabajo y por último el más elevado el 83.72% que pertenece al factor III y que interpreta la relación del sujeto con el trabajo y la problemática que se pueda dar en el mismo. Por lo tanto toda situación afín a la relación que tenga el sujeto con el trabajo como la preparación profesional, la competitividad laboral, los costos de la vida, deudas o prestamos, futuro profesional, jubilación, éxito y fracaso profesional son los acontecimientos estresantes que se presentan frecuentemente en la vida laboral de los sujetos estudiados.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Durante varios años se han realizado diversos estudios acerca del estrés que han sido desarrollados por autores nacionales e internacionales para poder darle una base congruente de lo que se cree que se aplica al tema.

Es por ello que después de analizar los resultados obtenidos estadísticamente de la investigación realizada con los 31 colaboradores de un centro educativo privado del Departamento de Retalhuleu se comprobó por medio del test escalas de apreciación de estrés (EAE) de la escala EAE-S que el 77.28% presenta estrés laboral y el 22.54% es ajeno a este problema que se da dentro del ámbito laboral.

Según la investigación de Barrientos (2012) tuvo como objetivo determinar cuáles son los niveles de estrés que manifiestan los colaboradores del área de ferretería de una Asociación Solidarista; en la cual concluyo que de los 26 sujetos estudiados, 8 que equivale al 31% se encontraron en el nivel medio. Mientras que 18 de ellos que representa el 69% manifestaron un nivel bajo de estrés. Por lo tanto se comprueba que existe una pequeña diferencia en porcentajes y no concuerda en su totalidad porque esta investigación demuestra que el 70.84% presentó un nivel bajo, mientras que el 22.54% presentó un nivel medio de estrés laboral y por último el 6.44% posee un nivel alto de estrés laboral en su área de trabajo. La divergencia que se da entre ambas investigaciones puede ser por la diferencia de trabajo que existe en cada organización en donde influye el ambiente y el tipo de clientes a los que se tienen que atender de manera constante o inconstante.

La investigación de Castañeda (2014) declaró como objetivo poder determinar la influencia de estrés en el rendimiento laboral del personal de enfermería del área comunitaria de Suchitepéquez donde determinó al final que el personal de enfermería tuvo niveles considerados muy bajos de estrés y que este a su vez no perjudica en su rendimiento laboral. Este estudio coincide con la investigación anterior ya que el 70.84% que representa la mayoría de colaboradores presentó niveles de estrés bajo igual que en el caso de Castañeda. En ambos estudios concuerdan los resultados

obtenidos aunque el desempeño de funciones sea distinto para los sujetos trabajados ya que uno se realizó en el área educativa y la otra en el área de salud pública ente que no afectó en el proceso de cada una de las investigaciones en donde también se toma en cuenta que la muestra tuvo grandes diferencias pero no intervino en las mismas.

Por otra parte Dávalos (2005) realizó un estudio en donde su objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa” en donde concluyó que de acuerdo a los resultados el 60.42% de enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, el 20.83% presentó un nivel bajo y el 18.75% un nivel alto. Los datos descritos anteriormente demuestran todo lo contrario a esta investigación porque la mayoría que es el 70.84% de colaboradores se encuentran ubicados en el nivel bajo, el 22.54% de los sujetos está ubicado en el nivel medio y el 6.44% que representa la minoría está en el nivel alto. Las discrepancias adquiridas entre las investigaciones se deben en su mayoría a que en un Centro Educativo no siempre se despliegan estresores que presenten incidencias difíciles como las emergencias que tengan que atender las enfermeras que laboran en un Hospital Nacional de Emergencias. Es por eso que los niveles de estrés laboral no se ajustan entre uno y otro estudio.

Dentro de la investigación se logró determinar que en el 77.28% existe presencia de estrés laboral en los colaboradores y en el 22.54% presenta ausencia de estrés laboral. Así también Oramas (2013) realizó un estudio donde su objetivo fue detectar la presencia de estrés laboral en docentes de enseñanza media en donde comprobó que el grupo de docentes estudiados presentó una alta frecuencia de estrés laboral con un 88.2%. Situación contradictoria a esta investigación por la diferenciación que existe dentro de los porcentajes de nivel de estrés laboral. Entre estas investigaciones realizadas también existe diferencia en los resultados obtenidos por la incompatibilidad de personal evaluado ya que la primera que se menciona fue realizada con todos los colaboradores de un establecimiento educativo y la segunda se llevó a cabo con docentes de enseñanza del nivel medio situación que provoca variabilidad en los resultados.

Así mismo Campero, De Montis y González (2013) realizaron un estudio en donde querían determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. En dicha investigación determinaron que luego del análisis de los datos encontrados que del total de los encuestados solo el 30% manifestó no auto percibir estrés laboral, mientras que el 70% del resto si lo ha percibido frecuentemente. Los antecedentes alcanzados no coinciden con esta investigación porque existe una diferencia del 7.28% más de nivel de estrés que poseen los sujetos estudiados y un 7.46% menos de nivel de estrés que no manifiesta estrés laboral en su área de trabajo. Existe contradicción en los resultados que se pueden deber a que el estudio de los autores mencionados anteriormente fue llevado a cabo en la ciudad de Argentina y los factores que inciden acá en Guatemala no son los mismos en dicha ciudad y también por las funciones y tareas que cada uno de ellos debe efectuar.

En esta investigación se comprobó que uno de los factores que genera más estrés en los colaboradores es el factor III con el 83.72% el cual se refiere a la relación del sujeto con el trabajo y la problemática que se presenta en el mismo, en segundo lugar el factor I con el 70.84% que estudia el trabajo en sí mismo según funciones y tareas que el colaborador tenga que realizar y en tercer y último lugar el factor II con el 6.44% de los sujetos refiriéndose al contexto laboral de los trabajadores. De acuerdo a lo que Hernández (2012) realizó en su investigación no tiene relación con este estudio ya que el concluyó que de acuerdo a las respuestas obtenidas de los profesionales de enfermería manifestaron signos físicos de estrés laboral como digestivos el cual representa el 50%, el 15% no presenta ningún tipo de problemas, mientras que el 12% manifiesta problemas cardiacos, el 9% manifiesta problemas cutáneos, el otro 9% refiere otros problemas y el 6% prefirió no contestar. Todo ello fue encaminado al trabajo estresante que manifestó el profesional de enfermería. Ambas investigaciones no concuerdan porque Hernández se enfocó a identificar las causas que provocan estrés laboral mientras que este estudio fue encaminado a reconocer y demostrar los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de un centro educativo; entidad que no tiene relación con el trabajo de profesionales de enfermería.

Los resultados obtenidos en los tres diferentes factores comparados con lo que Slipack (1996) dice que las actividades para los que algunos pueden ser estresantes para otros no tengan un nivel de significancia de estrés laboral. Esta teoría coincide totalmente ya que en el factor I solo al 70.84% le genera estrés el trabajo en sí mismo como las labores, oficios, y diligencias a realizar, por otro lado en el factor II al 6.44% le afecta las condiciones ambientales del trabajo, así como la infraestructura, equipo, entre otros y por último el factor III le genera estrés laboral al 83.72% de los sujetos estudiados. Esta especulación se aplica a la investigación realizada con los colaboradores de un centro educativo del Departamento de Retalhuleu ya que no a todos los sujetos les genera estrés laboral el mismo factor.

Dentro de todas las investigaciones que se han llevado a cabo lo más importante es aplicar una estrategia para combatir verdaderamente los resultados que no sean beneficiosos tanto para el colaborador como para el empresario; ya que si no existe una herramienta para solucionar las dificultades en vano se estarían realizando estudios a nivel nacional o internacional.

VI. CONCLUSIONES

- Se comprobó que del 100% solo en el 77.28% de los sujetos existe presencia de estrés laboral y el 22.54% presenta ausencia.
- Se detectó en el factor I que el trabajo en sí mismo como lo son las tareas, funciones, actividades y responsabilidades del colaborador solo afecta al 70.84% de los sujetos estudiados y al resto de los mismos no les genera estrés laboral; ya que se encuentran estables.
- En el factor II se evidenció que al 93.38% no les afecta las condiciones ambientales que se presentan en el área de trabajo; sino solo al 6.44% les genera estrés laboral el contexto laboral, entre las mismas se encuentra la infraestructura, el equipo, el área de trabajo, entre otras.
- Del 100% de los sujetos estudiados al 83.72% les crea estrés laboral el factor III que concierne a la relación del sujeto con el trabajo que desempeñan, influyendo el futuro, el éxito, preparación y fracaso profesional y el otro 16.10% no presenta niveles de estrés a causa de este factor.
- Se estableció que el 70.84% de los colaboradores se encuentran ubicados en un nivel bajo de estrés laboral, el 22.54% en un nivel medio y el 6.44% se encuentra en el nivel alto.
- Se determinó que el factor que genera más estrés en los sujetos estudiados es el factor III con un 83.72% en los colaboradores. En segundo lugar está el factor I que crea estrés laboral solo en el 70.84% y en último lugar se encuentra el factor II en donde solo el 6.44% le genera estrés laboral.
- Los acontecimientos estresantes que generan estrés en los colaboradores están relacionados con el factor III entre los que se detectaron se encuentran la preparación profesional, la competitividad laboral, los costos de la vida, deudas o préstamos, futuro profesional, jubilación, éxito y fracaso profesional.

VII. RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo un diagnóstico de las necesidades de capacitación y realizar un plan durante el transcurso del ciclo escolar para que los colaboradores tengan varias estrategias de trabajo según las funciones que cada uno de ellos realiza dentro de su área.

- Brindar charlas a todo el personal para conocer, combatir y dominar el estrés evitando de esta manera una deficiencia laboral de parte de los colaboradores.

- Motivar con diferentes estrategias al personal que presentó niveles altos, medios y bajos de estrés laboral y así luchar para empezar a disminuirlo en los que lo padecen y evitar que se genere en los que presentan ausencia del mismo.

- A los colaboradores se les exhorta a prepararse académica y profesionalmente ya que son los acontecimientos estresantes que más resaltan en ellos temiendo por su futuro, éxito, fracaso y preparación profesional.

- Planificar como poder realizar las recomendaciones anteriores para que más adelante se pueda realizar un estudio para saber si ha disminuido el estrés laboral y como se encuentran cada uno de los trabajadores en cuanto a la presencia o ausencia de estrés laboral.

VIII. REFERENCIAS

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

Barrientos, V. (2012) “Niveles de Estrés en Colaboradores del Área de Ferretería de una Asociación Solidarista de Retalhuleu” Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.

Bordón, I. y Durán, C. (2001). Estrés. En Red. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/estre/estre.shtml> (fecha de consulta: abril, 2015).

Boy, M. (2014) “Niveles de Estrés Laboral en los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu” Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu, Guatemala.

Castañeda, E. (2014) “Niveles de Estrés y su Influencia en el Rendimiento Laboral del Personal de Enfermería” Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.

Campero, L. De Montis, J. y González, R. (2013) “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” Tesis Inédita. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

- Cano (2002). Causas y Síntomas de Estrés Laboral.
Disponible: <http://www.gueb.org/motivacion/estres-laboral> (fecha de consulta: mayo 2015).
- Cano, A. (2002). Estrés Laboral. Disponible en red:
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm. (Fecha de consulta: abril 2015)
- Coronado, L. (2006) "Factores Laborales y Niveles de Estrés Laboral en Enfermeros de los servicios de áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión". Lima, Perú.
- Dávalos, H. (2005) "Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro ULLOA" Tesis Inédita. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- García, C. (2007) "Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstretica" Tesis Inédita. Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile.
- García, M. y Ordoñez, M. (2009) "Incidencia de Estrés Laboral dentro de una Empresa de Servicio" Tesis Inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala.
- Hanlon, B. (2000). Cómo entender el estrés con sentido común (1ª. Ed.)
Mexico: Edita.

Hernández, N. (2012) “Causas y Efectos del Estrés Laboral en los Profesionales de Enfermería” Tesis Inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala.

Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Mondy, R. y Noé (2005). Administración de Recursos Humanos. (9na. Edición). México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Oramas, A. (2013) “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria” Tesis Inédita. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S.

Pose, G. (2005). Estrés En La Evaluación Institucional. En Red. Disponible en <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php> (fecha de consulta mayo 2015).

Russek, S. (2007). Síntomas y consecuencias del estrés. México. En Red. Disponible en: <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-yconsecuencias.html> (fecha de consulta mayo 2015).

Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

Sauter, S. (1999) libro El Estrés en el Trabajo, Editorial Dissemination, Estados Unidos.

Selye, H. (1956), 1980 citado por guillén, 2000. Síndrome de adaptación general. Disponible en:
<http://visionpsicologica.blogspot.com/2008/04/estres-conciencia-deltiempo.html> (fecha de consulta abril 2015).

Slipack, O. (1996). Estrés Laboral. En Red. Disponible en: http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm (fecha de consulta: abril 2015).

IX. ANEXOS

1. FICHA TÉCNICA DEL TEST EAE

Nombre del Instrumento:	EAE Escalas de Apreciación del Estrés
Autores:	J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles
Fecha:	Madrid 2001
Objetivo:	<p>Conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos. Se divide en cuatro escalas independientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. EAE-G (Escala General de Estrés): objetivo principal es ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada persona.2. EAE-A(Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos): evalúa el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes, relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental.3. EAE-S(Escala de Estrés Socio-Laboral): estudia el estrés en el ámbito laboral. Dirigida a la población que esta trabajando.4. EAE-C(Escala de Estrés en la Conduccion): tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles.

Tipos de Reactivos:	<p>Cada factor tiene tres diferentes medidas por selección múltiple para su análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencia (Si) o ausencia (no) de los acontecimientos estresantes en la vida del sujeto. ✓ Intensidad con que se ha vivido o se viven los sucesos estresantes. 0 = nada 1 = poco 2 = mucho 3 = muchísimo ✓ Vigencia del acontecimiento estresante: si ha dejado de afectarle (p = pasado) o si todavía le afecta (A = actualidad).
Duración:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tiempo es variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.
Aplicación	Adultos, desde 18 a 85 años. De forma individual o colectiva.
Significación:	Se evalúa a través de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia e intensidad con que afectan la vida de cada persona.

Baremos en Intensidad Total

Total Escala S	Percentil
112-117	99
105	95
100	90
93	90
82	75
75	70
68	65

65	60
61	55
57	50
53	45
50	40
46	35
43	30
39	25
35	15
31	10
27	5

2. Propuesta

Plan Estratégico de Motivación Profesional a los Colaboradores del Centro Educativo Privado del Departamento de Retalhuleu para combatir y evitar Estrés Laboral.

Justificación

En los resultados obtenidos se detectó que los colaboradores presentaron un aumento de niveles de estrés dentro del factor III que es donde entran aspectos como la jubilación, deudas, préstamos, la preparación, el fracaso, el futuro, y el éxito profesional entre otros. Resultado que marca la presencia de estrés laboral en los sujetos. Razón por la cual se da a conocer un plan estratégico para implementarlo y de esta manera motivar a los colaboradores y ayudarlos a prepararse para enfrentarse a las exigencias que demanda el puesto que ocupan y también para afrontar el mundo laboral.

Objetivo General

- Motivar al personal para evitar el estrés laboral en los colaboradores que lo poseen y evitar que se genere en los que aún no presenta existencia del mismo.

Objetivos Específicos

- Reconocer el buen trabajo que realizan los colaboradores.
- Ofrecer ayuda de autodesarrollo personal y profesionalmente.
- Brindar capacitaciones a nivel profesional según su puesto de trabajo.

Estrategias a Implementar

Existen varias estrategias para motivar al personal que labora en determinada organización. Estas estrategias son importantes para darles valor a los colaboradores y se sientan parte importante de la empresa a la que prestan sus servicios.

Si se logra motivarlos estos serán más productivos y proporcionarán su potencial al cien sin necesidad de estar supervisando cada una de sus funciones.

De acuerdo a ello se presentan algunas estrategias para que se puedan implementar para motivar al personal y combatir de esta forma el estrés laboral en los que lo padecen y lograr que no se genere en los que se encuentran estables.

➤ **Reconocimientos no económicos**

Estos reconocimientos se deben ofrecer esporádicamente por trabajos bien realizados a nivel general. Cabe mencionar entre algunos los siguientes:

- ✓ Viaje anual
- ✓ Descanso extra de un día mensualmente
- ✓ Canasta navideña
- ✓ Post de tarjetas motivacionales
- ✓ Regla el día del puesto que desempeña, etc.

➤ **Trabajador del mes**

Esta estrategia para ser implementada se debe de contar con un lugar visible, el cual se debe decorar para luego colocar en un cuadro la foto del colaborador que será reconocido mensualmente según el desempeño, comportamiento, entre otros que haya tenido. Este debe ser cambiado mensualmente.

➤ **Celebración de cumpleaños**

Es una celebración sencilla en donde se reconoce que se le ha tomado en cuenta en un día especial como lo es su cumpleaños.

Para realizarla se organiza con todos los demás compañeros de trabajo para poder comprarle un obsequio, refacción, pastel, entre otros y hacerle sentir bien.

➤ **Medias becas para estudiar**

Según los temores de los colaboradores relacionados con su futuro y preparación profesional se recomienda proporcionar medias becas al personal que no cuente con los recursos económicos necesarios para prepararse académicamente.

➤ **Capacitaciones claves de desarrollo personal y profesional**

Después de haber realizado el diagnóstico de las necesidades de capacitación se deben implementar un plan de capacitaciones de desarrollo personal y profesional para que el personal este apto y competente para realizar las diversas actividades del puesto que desempeña.

Sugerencia de Modelo de Cronograma de actividades

No.	Fecha	Actividad	Responsable	Recurso