



**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTA EL  
PERSONAL QUE TRABAJA EN UN MEDIO DE COMUNICACIÓN TELEVISIVO**



**1966  
TESIS PRESENTADA  
POR:**

**ROSA MARÍA MELGAR GARCÍA**

**PREVIO A OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**Y TITULO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGA INDUSTRIAL**

**GUATEMALA, JUNIO 2,012**

AUTORIDADES DE LA FACULTAD Y DEL TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL  
EXAMEN DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADUACIÓN

DECANO DE LA FACULTAD  
DEPSICOLOGÍA:

Dr. Carlos Enrique Ramírez Monterrosa

PRESIDENTE  
DEL TRIBUNAL EXAMINADOR:

Licda. Julia Amanda Cifuentes

SECRETARIO:

Lic. Mario Roberto Ruiz

VOCAL:

Lic. Eduard Alberto Schoenbeck

UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA  
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA INDUSTRIAL

Guatemala, Junio 05 de 2012

FACULTAD DE: Psicología

CARRERA: Licenciatura en Psicología Industrial

Se autoriza la impresión del trabajo de Tesis Titulado:

ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTA EL PERSONAL QUE TRABAJA  
EN UN MEDIO DE COMUNICACIÓN TELEVISIVO

Presentado por el (la) estudiante: ROSA MARÍA MELGAR GARCÍA

Quién para el efecto deberá cumplir con las disposiciones reglamentarias respectivas. Dese cuenta con el expediente a la Secretaría General de la Universidad, para la celebración del Acto de Investidura y Graduación Profesional correspondiente. Artículo 57 del Reglamento de Tesis.

Atentamente,

  
  
DR. CARLOS ENRIQUE RAMÍREZ MONTERROSA  
DECANO FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CERM/ae

## REGLAMENTO DE TESIS

### Artículo 8º: RESPONSABILIDAD

Solamente el autor es responsable de los conceptos expresados en el trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad.

## ÍNDICE

	Página
<b>RESUMEN</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>	1
MARCO CONCEPTUAL	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes	2
<b>CAPÍTULO II</b>	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Estrés	9
2.1.1 Historia del Estrés	10
2.1.2 Etapas del Estrés	11
2.1.3 Tipos de Estrés	12
2.1.4 Consecuencias del Estrés	14
2.1.5 Estrés Laboral	17
2.1.6 Síntomas del Estrés Laboral	18
2.1.7 Consecuencias del estrés laboral en el personal	19
2.2 Noticiario	20
2.2.1 Estructura Organizacional del Noticiario	20

<b>CAPÍTULO III</b>	23
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
3.1 Justificación	23
3.2 Objetivos	23
3.2.1 General	23
3.2.2 Específicos	24
3.3 Hipótesis de investigación	24
3.4 Variables	24
3.4.1 Definición conceptual de variables	24
3.4.2 Definición operacional de variables	25
3.5 Alcances y límites	25
3.6 Aportes	25
<b>CAPÍTULO IV</b>	27
MÉTODO	27
4.1 Sujetos	27
4.2 Instrumento	27
4.3 Procedimiento	28
4.4 Diseño de Investigación	29
4.4.1 Tipo de Investigación	29
4.4.2 Método Estadístico	29

<b>CAPÍTULO V</b>	30
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
<b>CAPÍTULO VI</b>	31
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
<b>CAPÍTULO VII</b>	33
CONCLUSIONES	33
<b>CAPÍTULO VIII</b>	34
RECOMENDACIONES	34
Referencias bibliográficas	35
Anexo	40

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la presencia de estrés laboral en trabajadores de un medio de comunicación televisivo. Se realizó una comparación entre 30 empleados del área administrativa y 30 empleados que realizan trabajo de campo porque ambos grupos de trabajo cuentan con diferentes tipos de presión laboral que impactan en su desempeño. El instrumento utilizado fue la Escala de Apreciación del Estrés, de los autores J.L Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Es un estudio descriptivo-comparativo. Se utilizó como procedimiento estadístico la t de Student. Se concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los dos grupos. Se recomienda implementar un sistema que permita conocer las formas y tipos de estrategias de afrontamiento que pueden utilizar los periodistas contra el estrés laboral.

# CAPÍTULO I

## MARCO CONCEPTUAL

### 1.1 Introducción

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que pueden afectar la salud física y mental de las personas. Es la reacción del individuo ante las exigencias del trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de afrontamiento, provocando desequilibrios tanto individuales como laborales.

Un noticiario es aquel programa televisivo que se encarga de transmitir a los televidentes las noticias actualizadas del día y de las últimas horas. Es producto, del trabajo en conjunto y coordinado, de un gran equipo organizado y definido por funciones específicas.

Es indiscutible que la labor dentro de un noticiario y la actividad periodística provoca diferentes niveles de estrés que inciden en la efectividad del personal, ya que es una profesión satisfactoria pero a la vez difícil y exigente. La causa principal de estrés laboral es la falta de tiempo o la también denominada carrera contra el tiempo que se agudiza por los horarios de transmisión televisivos. Adicionalmente, en su mayoría, el incremento de situaciones de estrés laboral se deben a las condiciones de largas jornadas de trabajo que provocan problemas familiares, malos hábitos alimenticios, adicciones como el alcoholismo y tabaquismo, vivir bajo presión, satisfacción con el trabajo y crisis económica.

El objetivo de este estudio fue determinar la presencia de estrés laboral en dos grupos de empleados de un medio de comunicación televisivo. Este es un estudio descriptivo-comparativo y se utilizó como procedimiento estadístico la *t* de Student. Los resultados de dicha investigación se discuten detalladamente en los capítulos correspondientes.

## 1.2 Antecedentes

Se han realizado diferentes estudios sobre estrés laboral, algunos de los cuales se relacionan con el tema que trata esta investigación, entre los cuales se pueden mencionar:

Fagioli (2003) estudió Los Niveles de estrés en el personal auxiliar de enfermería del Centro Médico Militar. Su objetivo fue identificar el nivel de estrés que maneja el personal auxiliar de enfermería que labora en dos instituciones de salud simultáneamente, y establecer qué situaciones tanto dentro como fuera del trabajo les provoca estrés. Utilizó una muestra de 31 auxiliares de enfermería. Evaluó por medio del instrumento Inventario de Estrés; estilo de vida, personalidad, relaciones interpersonales, empleo / ocupación, síntomas y ambiente. El estudio es de tipo descriptivo transversal. Aplicó la estadística descriptiva y concluyó que el personal del área de salud estudiado maneja un nivel de estrés en un 74% afectando su desarrollo laboral y estado de salud. Observó un nivel del 23% de estrés debido al estilo de vida que altera el ciclo normal sueño-vigilia por los turnos nocturnos, los hábitos alimentarios inadecuados, la falta o poco ejercicio físico. Determinó que la causa primordial de estrés dentro del trabajo se debe a la fatiga laboral por la sobrecarga de trabajo como consecuencia de laborar en dos instituciones que los incapacita para manejar adecuadamente el estrés, tanto personalmente como laboralmente, lo cual les ocasiona alteraciones psicobiosociales. Recomendó la implementación de un programa permanente de higiene mental para el personal, proponiendo la apertura de una clínica de atención psicológica.

Figuroa (2009) elaboró una Propuesta para disminuir los niveles de estrés del personal operativo de COMBEX-IM. Su objetivo fue contribuir a disminuir o enfrentar el estrés que padece el personal operativo que labora en una empresa guatemalteca dedicada al manejo de mercancía transportada vía aérea. Utilizó una muestra de 101 empleados. Midió sus variables por medio de la Escala de Estrés de Holmes y Rahe. Su investigación fue de tipo descriptivo. Para calcular

sus resultados utilizó la estadística descriptiva, tabulando las respuestas determinando la frecuencia, según fue el número de veces que un valor ocurrió en una categoría o conjunto de datos, presentando los resultados por medio de gráficas. Concluyendo que el personal de COMBEX-IM en un 40% excede puntuaciones de 600, afectando de manera negativa en la salud, y provocando que el empleado se ausente de sus labores, manifieste conductas de distracción, evita asumir responsabilidades, llegue tarde al trabajo o manifieste hostilidad y conflictos personales. Recomendó que se hagan investigaciones mas profundas que establezcan las causas específicas que provocan el estrés y que se analicen los índices de rotación, ausentismo y enfermedades del personal para determinar si éstos son consecuencias de las situaciones expuestas por los evaluados y que tienen relación con la entidad donde laboran.

García (2006) estudió el Estrés Laboral en el personal de la Unidad de Emergencia Gineco-obtétrica del Hospital Clínico Regional de Valdivia, Chile. Tuvo por objetivo investigar y describir signos y síntomas de estrés laboral y sus principales fuentes. Utilizó una muestra de 57 personas, divididos en dos grupos: profesionales y no profesionales. Midió sus variables por medio de una batería de cinco cuestionarios: escala de síntomas, traducciones del General Health Questionnaire de Goldberg en una versión de 12 preguntas, GHQG-12, y el Cuestionario de Síntomas Psicossomáticos de Estrés de Cooper, SPSC, de 22 preguntas, los otros son adaptaciones de una batería de cuestionarios desarrollados por Israel B. y Cols (1989) de la Universidad de Michigan en Ann Harbor. Su estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Para el análisis y procesamiento de los datos utilizó el programa Epi Info 2002, usando estadígrafos descriptivos de distribución de frecuencias y asociación de variables. Concluyó con alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; alta prevalencia de automedicación y un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Las fuentes de tensión laboral percibidas tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos.

Girón (2004) investigó los Elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la ciudad de Guatemala EMPAGUA. Tuvo por objeto identificar los elementos estresores que afectan el adecuado desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal de agua EMPAGUA. Utilizó una muestra de 50 trabajadores. Midió sus variables por medio de un cuestionario conformado por 20 preguntas de las cuales 13 eran abiertas y 7 eran cerradas y del test Niveles de Estrés MD InfoMed, de José F. Velásquez D. Su investigación fue de tipo descriptivo transversal. Para elaborar sus resultados utilizó el proceso de la estadística descriptiva tabulando las preguntas de la encuesta obteniendo porcentajes e información que fue incluida en cuadros descriptivos y representados gráficamente. Concluyó que los trabajadores en la ejecución de sus labores diarias son afectados desde niveles normales hasta estrés crónico que repercute en el desempeño laboral; la mayoría se encuentra afectado por un estado de alerta representado por el 56% y que éstas personas lo atenúan con escapes como fumar, consumiendo alcohol y practicando deporte; entre los elementos estresores que mas afectan el desempeño laboral están los bajos salarios, existencia de discriminación y privilegios para algunos empleados. Entre sus recomendaciones para minimizar el estrés laboral están: nivelación de salarios, proporcionar equipos, materiales y recursos adecuados para el buen desarrollo de las actividades de la empresa, brindar incentivos como bonos de productividad, así como fomentar la recreación personal y familiar con la práctica de deportes.

Lemus (2009) investigó la Relación entre adicción al trabajo y estrés laboral en un grupo de mandos medios y altos de un hospital privado de la ciudad de Guatemala. Su objetivo fue determinar si existía correlación entre el nivel de adicción al trabajo y estrés laboral entre los dos grupos de un hospital privado de la ciudad de Guatemala. Los sujetos que conformaron la muestra fueron 46 personas de género masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 22 a 65 años que ocupan puestos de mandos medios y altos a quienes se les aplicó la Escala de Apreciación del Estrés EAE de los autores J.L. Fernández Seara y M.

Mielgo Roble, que permite medir la incidencia de acontecimientos estresantes en el ámbito laboral y personal, así como también una escala de Likert sobre opiniones del trabajo elaborada por el investigador para medir los niveles de adicción al trabajo. El estudio fue de tipo correlacional. La metodología estadística que se utilizó es la estadística descriptiva, con las medidas de tendencia central y la desviación estándar, adicionalmente se utilizó la correlación de Pearson, todo con el apoyo del programa estadístico para las ciencias sociales SPSS versión 15.0 para Windows. Concluyó que sí existe correlación entre la adicción al trabajo y el estrés laboral, además se muestra que los mandos medios y altos poseen niveles promedio de estrés laboral y adicción al trabajo, sin embargo sí existen casos individuales que lo presentan en ambas variables. Pero no existe correlación entre la adicción al trabajo y al estrés laboral en cuanto a las variables de género, edad, estado civil, área laboral y antigüedad en la empresa. Recomendó desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización con el objetivo de evitar altos niveles de estrés y adicción al trabajo y ayudar a mantener un equilibrio de áreas vitales como familia amigos, aficiones, descanso.

Mercado y Salgado (2008) estudiaron el Estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas. Su objetivo fue detectar las fuentes de presión o estresores, las manifestaciones de estrés a nivel personal y organizacional, así como estrategias de afrontamiento. Tuvieron una muestra de 41 ejecutivos mexicanos o grupo 1 y una de 4946 empleados ingleses de los sectores público y privado o grupo 2. Midieron sus variables mediante una escala de medición intervalar tipo Likert con 22 reactivos a través de entrevistas individuales. Su investigación fue un diseño de investigación transeccional y no experimental. Para elaborar sus resultados utilizaron el tratamiento estadístico cálculo de frecuencias para caracterización de la muestra; medidas de tendencia central, media y desviación estándar, para descripción de los niveles de variable representadas y prueba t de Student de una cola utilizando un nivel de significación de 0.05% para

detección de medias de dos muestras independientes. Concluyeron que los ejecutivos mexicanos enfrentan altos niveles de presión, manifestados a través de la carga de trabajo, manejo de relaciones personales, necesidad de reconocimiento, responsabilidad, rol gerencial y demandas casa-trabajo. Manifiestan su estrés positivamente a través de satisfacción laboral y organizacional, seguridad en la empresa, compromiso organizacional, salud mental y resiliencia, así como su bienestar físico y su nivel de energía. Utilizan como estrategias de afrontamiento el empuje como obtención de resultados, la paciencia/impaciencia, el grado de control y el enfoque al problema. Se identificaron diferencias de medias entre los ejecutivos mexicanos y los empleados ingleses en casi todas las variables, a excepción de dos, confirmándose que para el ejecutivo no representa una presión el clima organizacional y que el soporte social no es utilizado para enfrentar el estrés. Esto es, los ejecutivos viven de una manera diferente el estrés en el trabajo.

Meza (2004) investigó el Manejo del Estrés Laboral en empresas miembros de la Asociación de Gerentes de Recursos Humanos. Su objetivo fue determinar la importancia real que los encargados del área de recursos humanos de estas organizaciones le prestan al estrés laboral. Utilizó una muestra de 53 personas que se desempeñan en puestos de Gerentes, Directores y Jefes de Recursos Humanos. Utilizó una encuesta semi-estructurada compuesta de preguntas, tanto de opción múltiple como abiertas, teniendo como finalidad obtener información acerca del estrés laboral, las posibles causas organizacionales y extraorganizacionales, percibidas por los encuestados. Su investigación fue un análisis de campo. Los resultados tabulados, concluyeron que el 59% aduce el estrés por estilos de liderazgo, el 49% por las características de la tarea, el 22.64% al clima organizacional, 21% a los conflictos intergrupales, el 9.43% a los conflictos intragrupal, el 11.32% a los factores físicos del medio ambiente de trabajo, el 19% a la falta de cohesión, falta de apoyo del grupo de trabajo y el 6% a otros dentro de los factores organizacionales; y dentro de las causas de estrés

extraorganizacional lo aducen a aspectos financieros o económicos con el 56.60%, a la familia con el 15.09%, a las características del lugar donde vive el trabajador con el 6% y otros con el 4%. Recomendó mantener una constante evaluación de los aspectos organizacionales que puedan generar estrés y realizar alguna actividad que disminuya el estrés laboral, así como reestructuración y cambios internos.

Ovando (2007) investigó el Manejo del Estrés de las enfermeras que laboran en los centros de salud del área de salud de Guatemala. Su objetivo fue identificar las formas de manejo del estrés, así como los signos y síntomas que sobrepasan el nivel dos de estrés en el personal de enfermería que laboran en los centros de salud del área de salud de Guatemala. Su muestra fue de 48 personas. Midió sus variables por medio de la Escala de Depresión de Zung, Self-Rating Depression Scale SDS, escala de cuantificación de síntomas de base empírica que da mayor peso al componente somático-conductual del trastorno depresivo; y la Escala de Montgomery y Åsberg que mide la gravedad de muchos síntomas de depresión tales como estado del ánimo y tristeza, tensión, sueño, apetito, energía, concentración, suicidio e inquietud. Su investigación fue de tipo descriptivo. Para elaborar sus resultados tabuló los datos recolectados, analizó y presentó los resultados en cuadros estadísticos. Concluyó con respecto a los signos y síntomas del estrés que el 54% del personal de enfermería padece de depresión menor y un 46% no lo padece, lo cual es un signo positivo porque ninguna sobrepasa el nivel dos. Recomendó organizar actividades donde se practiquen estrategias que beneficien al personal en la disminución del estrés como un apoyo para mantener un nivel saludable.

Paul (2010) investigó la Relación entre el nivel de estrés y promedio de ventas de una empresa constructora. Su objetivo fue establecer si a menor estrés era mayor el promedio de ventas en una empresa constructora. Su muestra fue de 16 personas del departamento de ventas, los cuales estaban sometidos a situaciones

estresantes por las funciones y responsabilidades asignadas. Midió sus variables por medio de la Escala de Apreciación del Estrés EAE. Su investigación fue de tipo correlacional. Para elaborar sus resultados utilizó la función estadística de Correlación de Pearson del programa de Excel de Windows, para determinar el valor de  $r$  a nivel de confianza del 0.05% se utilizó la tabla con base estadística. Concluyó que no existe nivel de correlación estadísticamente significativa en el nivel 0.05% entre el estrés laboral y el promedio de ventas en dicha empresa. Recomendó realizar estudios en otras empresas de distintas actividades comerciales para verificar si existe alguna relación entre el estrés y las ventas.

Sánchez (2005) Construyó un Instrumento para medir el Estrés Laboral en Servicios de Alta Tensión del Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar, Chile. Tuvo por objetivo general construir y validar factorialmente un instrumento que midiera el estrés laboral. Utilizó una muestra de 93 funcionarios. Midió sus variables mediante una Escala Tipo Likert enfocada al estrés laboral, desde las definiciones individuales hasta los últimos modelos explicativos organizacionales, con el cual se obtuvo una mirada global. Su investigación fue de tipo descriptivo – metodológico. Para elaborar sus resultados utilizó como proceso estadístico una tabla de especificaciones, con sus respectivos factores y afirmaciones, con una modalidad tipo Likert, que fue sometido a juicio de expertos y análisis estadísticos como el análisis factorial, la correlación de ítem de la escala, para determinar su validez de contenido y de constructo. Concluyó en la construcción del Cuestionario de Estrés Laboral para Servicios de Alta Tensión y medir en los funcionarios que trabajan en unidades de emergencias y unidades de cuidados intensivos los niveles de estrés laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Estrés**

Scardulla (2007) describe que en el estrés, el organismo se conecta activamente para tratar de adaptarse a una situación que es vivida como amenazante. Ocurre que nunca aparece la percepción del logro ni de la satisfacción. En general suele provocar una baja en las defensas del sistema inmunológico y así el organismo queda facilitado para enfermarse.

Puliti (2004) define el término de estrés como la respuesta del organismo a toda demanda. Puede ser física, psicológica o emocional. Esa demanda provoca en el organismo una respuesta biológica idéntica. Esto explica por qué una emoción agradable, una diversión o un éxito pueden provocar los mismos efectos que una mala noticia, una pena o un fracaso.

Lazarus y Folkman (1986) lo describen como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante que desbordan sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Lawson (1978) lo define como un esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo, es en sí una reacción a una situación nueva que esta íntimamente ligada a los mecanismos de ajuste del individuo al medio que lo rodea.

Schultz (1985) sostiene que, el estrés implica la interacción del organismo con el medio ambiente, como una fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo creando así una respuesta fisiológica resultante de un evento externo o una situación que potencialmente son dañinos.

McGrath y Altman (1970) definen al estrés como un desequilibrio sustancial percibido, entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.

### **2.1.1 Historia del estrés**

Wainstein (1995) menciona que el término de estrés aparece ya en el siglo XIV designando una situación difícil, un sufrimiento, una pena. Mas tarde en el siglo XVII, es utilizado por el físico Robert Hooke en el contexto de las ciencias físicas, representando la carga interna de los objetos, lo que podría traducirse como tensión.

Slipak (1991) cita a Claude Bernard que en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo. Esta afirmación es uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someter a éste al estrés.

Cannon (1932) citado por Wainstein (1995), retorna a algunas de las ideas de Claude Bernard, amplía la reflexión hacia los sistemas reguladores que permiten al organismo mantener el equilibrio del medio interno y reaccionar eficazmente frente a los estímulos cambiantes del mundo exterior, introduciendo el concepto de homeostasis. Utilizó el término de estrés sin haberlo definido propiamente para designar las perturbaciones de la homeostasis bajo condiciones adversas, ya sea de origen externo o interno, y sugiere además, que el grado de estrés puede ser medido.

Selye (1936) citado en Nieto (2004), intentó dar una definición más científica y sistemática. Se interesó más por las reacciones fisiológicas del estrés, descuidando el estudio de los factores que lo originan aunque él subrayó que éstas podían ser causadas por agresiones físicas o psicológicas. Este investigador se preocupó especialmente de las perturbaciones endocrinas que aparecen en esta situación y en particular aquellas concernientes al eje hipotálamo-hipófisis-corteza suprarrenal, llegando finalmente a establecer el concepto de síndrome general de adaptación, SGA, como el conjunto de reacciones y modificaciones no específicas del organismo provocadas por un factor de estrés. Lo más esencial de sus reflexiones fueron publicadas en 1956 bajo el título *El Estrés de la Vida*, que permanece hasta hoy como la principal referencia sobre el tema. A partir de este momento, se desencadena una verdadera avalancha de investigaciones basadas en modelos fisiológicos del estrés, especialmente relacionadas con el estudio de sus marcadores fisiológicos y hormonales.

### **2.1.2 Etapas del estrés**

Lazarus y Folkman (1986) citan a Selye (1936) en las investigaciones que dieron origen histórico del concepto de estrés, las cuales dieron lugar al llamado Síndrome General de Adaptación, SGA, el cual ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse y a este fenómeno lo define como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Se puede definir, pues, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos.

Nogareda (1994) describe que en este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las siguientes fases:

- Reacción de alarma:

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la cual baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. Esta primera fase supone la activación del eje hipofisario-suprarrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad.

- Resistencia o adaptación:

Es cuando va más allá de la fase de alarma. La persona llega a su capacidad límite y se frustra y sufre a consecuencia de la situación. Se da cuenta que pierde energía y su rendimiento es menor y sobreviene la ansiedad por un posible fracaso.

- Agotamiento:

Es la fase terminal del estrés y se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión que pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno; generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.

### **2.1.3 Tipos de estrés**

Fernández (2011) cita a Miller y Smith (1997), quienes han propuesto dos formas distintas para clasificar el estrés en función de la evolución y duración, con diferentes consecuencias psicológicas para el individuo de acuerdo con las características y síntomas que se destacan. Según la dimensión, se encuentra el:

- Estrés agudo:

Surge ante una agresión violenta, ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, donde se supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida

y probablemente violenta. Un ejemplo de este tipo de estrés puede presentarse cuando una persona es despedida o sufre una sanción.

- Estrés crónico:

Aparece a lo largo de periodos prolongados de tiempo, de manera recurrente, continúa, no necesariamente intensa, pero exigiendo una adaptación permanente. Surge por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongarse la respuesta al estrés. Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados en situaciones de sobrecarga de trabajo o, al contrario, de ejecución extremadamente lenta y monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores como los trabajos nocturnos y la actividad continuada para puestos de alta responsabilidad. También puede vincularse a condiciones de trabajo precarias en contextos de incertidumbre y/o faltas de expectativas de mejora.

Landy y Conte (2005) citan a Seyle (1956) quien define una doble vertiente que tiene el estrés:

- Eustrés o estrés positivo:

Es la adecuada motivación para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Genera un incremento del rendimiento y la salud. Es el generado ante un reto o un desafío, que crea una sensación de logro y control. Por tanto es adaptativo y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en su bienestar. Puede ser un elemento de ayuda, para enfrentar nuevos desafíos. En la empresa puede convertirse en un factor para mejorar la productividad.

- Distrés o estrés negativo:

Asociado a desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo provoca respuestas insuficientes o exageradas. Produce efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y afecta al buen funcionamiento de la empresa. Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a

realizar. Dañino y desmoralizante, produce sufrimiento y desgaste personal. Comienza cuando el estrés sigue aumentando, en tanto la salud y el rendimiento disminuyen. Esta definición implica claramente una reacción del individuo ante una fuerza externa que le obliga a mantener un nivel de actividad muy superior al normal. De prolongarse puede llegar a consumir las energías que en un determinado momento se creen suficientes.

#### **2.1.4 Consecuencias del estrés**

Landy y Conte (2005) concluyen que las consecuencias del estrés crónico se pueden dividir en tres categorías:

- Conductuales:
  - Ausentismo
  - Impuntualidad
  - Abuso de drogas, alcohol y tabaco
  - Accidentes
  - Violencia / sabotaje
  - Toma de decisiones / manejo de información pobres
  - Rotación de personal
  
- Psicológicas
  - Burnout
  - Depresión
  - Problemas familiares
  - Problemas de sueño
  - Insatisfacción laboral

- Fisiológicas
  - Enfermedades del corazón e infarto
  - Úlceras
  - Dolores de cabeza
  - Incremento en la presión arterial y el ritmo cardiaco
  - Hormonas como adrenalina, noradrenalina y cortisona

Landy y Conte (2005) citan a Smith (1990), quien mencionó que en el procesamiento de información se concluye que el estrés crónico tiene efectos perjudiciales sobre la memoria, el tiempo de reacción, la precisión y el desempeño de una variedad de tareas.

Landy y Conte (2005) citan a Svenson y Maule (1993), quienes afirman que el estrés lleva a reacciones prematuras ante los estímulos, al uso restringido de claves relevantes y al incremento de errores en tareas cognoscitivas. Dado que cada uno de nosotros posee recursos cognoscitivos limitados, las situaciones estresantes que restringen éstos recursos deterioran nuestra capacidad para enfrentar las tareas.

Rastegary y Landy (1993) y Shanteu y Dino (1993), mencionan que el estrés también se relaciona con una menor creatividad y una pobre toma de decisiones, en particular bajo presión de tiempo.

Landy y Conte (2005) citan a Motowidlo, Packard y Manning (1996), quienes encontraron respecto al desempeño laboral, que el estrés estaba correlacionado negativamente con varias dimensiones. Específicamente, el estrés disminuye la sensibilidad, la calidez y la tolerancia hacia los pacientes, aspectos interpersonales del desempeño del puesto.

Landy y Conte (2005) citan a Jex (1998), quien menciona que es importante reconocer que el estrés representa sólo uno de los factores que pueden impactar en el desempeño laboral.

Landy y Conte (2005) citan a Maslach, Shaufeli y Leiter (2001), quienes mencionan, extendiendo el tema de las consecuencias psicológicas del estrés, que el burnout es un estado extremo de tensión resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos.

Landy y Conte (2005) señalan que el agotamiento ocurre cuando los individuos se sienten emocionalmente exhaustos por el trabajo. Los individuos que sufren de sentimientos de despersonalización se han endurecido por el trabajo y tienden a tratar a los pacientes o clientes como objetos.

Krantz y Manuck (1984) citados por Landy y Conte (2005), señalan que dentro de las consecuencias fisiológicas del estrés explican que los cambios fisiológicos en el cuerpo ocurren cuando las situaciones estresantes causan la sobreactivación del sistema nervioso simpático, que produce diversas clases de hormonas de estrés. Estas hormonas pueden causar un incremento en el ritmo y rendimiento cardiacos en preparación para el aumento de la actividad física y cognitiva. Señalan que debido a que el corazón tiene que trabajar mas fuerte para bombear bajo estas condiciones, requiere más oxígeno, y explica el incremento de ataques cardiacos en personas que están bajo estrés.

Landy y Conte (2005) citan a Eliot y Buell (1983), quienes mencionan que el estrés también puede causar que los vasos sanguíneos se contraigan en las áreas periféricas del cuerpo. La combinación de la constricción de los vasos sanguíneos y mayor cantidad de sangre moviéndose a través de ellos provoca que las arterias coronarias y el corazón se desgasten.

Landy y Conte (2005) citan a Krantz y McCeney (2002), quienes señalan que los cambios fisiológicos en el cuerpo ocurren cuando las situaciones estresantes causan la sobreactivación del sistema nervioso simpático, que produce diversas clases de hormonas de estrés. Estas hormonas pueden causar un incremento en el ritmo y rendimiento cardíaco en preparación para el aumento de la actividad física y cognoscitiva. Sin embargo, la activación crónica del sistema nervioso simpático puede generar cantidades excesivas de hormonas de estrés circulando en la sangre y el cerebro.

Landy y Conte (2005) definen tres tipos de consecuencias fisiológicas del estrés:

- Las consecuencias cardiovasculares que incluyen cambios en la presión arterial, el ritmo cardíaco y el colesterol.
- También están las consecuencias gastrointestinales que incluyen problemas digestivos de distintas clases.
- Las consecuencias bioquímicas del estrés que incluyen un aumento en la cortisona y las catecolaminas que son hormonas del estrés.

### **2.1.5 Estrés Laboral**

La Organización Mundial de la Salud (2004) lo define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Li y Shani (1991) mencionan que el estrés laboral es la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que éstas impactan en la satisfacción general en el trabajo.

Marulanda (2007) lo precisa como el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales.

Ovando (2007) lo conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

### **2.1.6 Síntomas del estrés laboral**

Vásquez (2007) señala que el estrés siempre provocará síntomas que se interpretan como que el organismo está liberando toda la tensión acumulada y que cuando es mantenida por mucho tiempo comienza a manifestarse con los síntomas que la caracterizan.

Entre los efectos que se tienen a nivel organizacional están:

- El ausentismo
- Relaciones laborales pobres
- Baja productividad
- Alto índice de accidentes laborales
- Rotación de personal
- Clima organizacional pobre
- Antagonismo
- Insatisfacción en el trabajo
- Aburrimiento
- Fatiga prolongada
- Sentimientos de desesperanza
- Desanimo
- Falta de control sobre el trabajo propio u olvidos frecuentes

- Errores de concentración o de juicio
- Cinismo
- Apatía
- Indiferencia

### **2.1.7 Consecuencias del estrés laboral en el personal**

Dubrín (2003) establece que las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de accidentes o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001) menciona que los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como: ruptura de las relaciones interpersonales, aumento de cambio de puesto de trabajo, disminución de la creatividad, bajo rendimiento, agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida. Por tanto, indican al estrés laboral como disminución de la producción en calidad, cantidad o ambas, falta de cooperación entre compañeros, mayores de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, ascenso de quejas de los clientes, problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, falta de orden y limpieza, ausentismo, incremento de incidentes y accidentes, aumento de quejas al servicio médico y consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

## **2.2 Noticiero.**

El Diccionario de la Real Academia (2001) lo define como un programa de radio, cine o televisión en que se dan generalmente ilustradas noticias de actualidad.

De Aguilera (1985) denomina noticiarios aquellos programas cuyo contenido estructural esta formado, básicamente, por la emisión de noticias.

Cebrián (1998) menciona que los noticiarios son unos programas que se estructuran mediante un conjunto de noticias más o menos ensambladas dentro de unos bloques o secciones.

### **2.2.1 Estructura Organizacional del Noticiero.**

Estremadoyro (2004) señala que las funciones del personal que participa en la ardua y cotidiana dificultad de coordinar esfuerzos homogéneos, se orientan a un logro común: el éxito del noticiero. Siendo los puestos más relevantes:

- Director del Noticiero:

Se encarga que el formato del noticiero se cumpla, tomando en cuenta los objetivos del mismo. Toma las decisiones de las notas informativas que se darán a conocer a los televidentes y además coordina el trabajo en equipo.

- Coordinador General:

Trabaja en equipo con el director coordinando los lineamientos del formato. Verifica el proceso de información en forma coordinada con el Jefe de Información: fuentes a cubrir, temas que tratarán, asignación de equipos, control de la unidad móvil y sus enlaces. Verifica orden de notas, titulares y guiones listos.

- Jefes de Información:

Son los encargados de organizar y estructurar las actividades y fuentes a cubrir por los reporteros y camarógrafos. Realizan reuniones diarias con reporteros para determinar temas a cubrir, fuentes, nuevas propuestas de información y la forma en que se difundirá una nota, guiando la temática informativa. Coordina información con los corresponsales, proporciona información de la emisión a los presentadores, organizan y programan reportajes especiales.

- Jefe de Redacción:

Es quien tiene la función de verificar, corregir e integrar en el formato específico la información. Redacta segmentos específicos, cintillos, notas en off y off presentador.

- Reporteros:

Son los responsables de recabar y redactar la información de las fuentes que se les asigna. Elaboran reportajes asignados, realizan entrevistas e investigaciones correspondientes de la nota a trabajar. Deben estar informados de lo que ocurre en todas y cada una de las fuentes, estableciendo contactos con funcionarios y personajes públicos de distintos sectores, tanto gubernamentales como de los distintos sectores de la sociedad.

- Camarógrafos:

En esta categoría se diferencian dos tipos: los que cubren calle y los que hacen cámara de piso. El camarógrafo de calle acompaña al reportero para realizar las tomas de imágenes de la información recabada. Sugieren y orientan al reportero en cuanto a tomas, encuadres, iluminación, etc. Los camarógrafos de piso, son quienes graban las emisiones en el estudio.

- Editores:

Son los responsables de integrar al guión las imágenes de la información a presentar. Deben realizar un trabajo creativo de las notas informativas con

imágenes. Se encargan de hacer los promocionales de notas y reportajes. Musicalizan las notas, orientan al locutor en cuanto a dicción y/o entonación.

- Producción:

El personal de este departamento se encarga de llevar, por medio de la tecnología, al televidente la idea de lo que es el noticiario y su función primordial es transmitir diariamente el trabajo de información. Elabora artes de edición y producción, lleva control de imágenes de archivo, elabora spots, reportajes especiales y segmentos.

- Presentadores de Noticias:

Son las personas que conducen el noticiario al transmitirse en vivo y tienen la responsabilidad de hacer llegar al televidente la información.

- Asistente Dirección General:

Es la persona que se encarga de llevar la agenda de actividades del Director General en lo concerniente a citas, reuniones, actividades gerenciales, grabaciones, etc. Se encarga de llevar la administración, controlar los insumos, caja chica y todo lo concerniente al personal para que puedan desarrollar sus actividades.

- Secretarias Recepcionistas:

Se encargan de la atención al público en general, planta telefónica, las coordinaciones de vehículos y traslados de equipos periodísticos y del control de ingreso de correspondencia.

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Existirá alguna diferencia en el estrés laboral que presenta el personal que trabaja dentro de las oficinas comparado con el personal que realiza trabajo de campo en un medio de comunicación televisivo?

#### **3.1 Justificación**

El estrés es un tema complejo de definir, pero fácil de reconocer a través de los cambios que provoca en la persona. Desde el punto de vista orgánico, se considera perjudicial porque afecta negativamente la salud física y mental, ya que produce alteraciones que provoca cambios de la emoción y el comportamiento. En el medio laboral los trabajadores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, factores que se desarrollan de una manera muy desenfrenada y acelerada, niveles de exigencia y de desempeño que se presentan hacen que el estilo de vida de las personas sea cada vez más estresante. Es por ello que el rendimiento laboral esta ligado al estrés y manejo del mismo siendo significativo para el Psicólogo Industrial abordar esta temática.

#### **3.2 Objetivos**

##### **3.2.1 General**

Determinar si existe diferencia en el estrés laboral en el personal que trabaja dentro de las oficinas comparado con el personal que realiza trabajo de campo en un medio de comunicación televisivo.

### **3.2.2 Específicos**

- Realizar una comparación entre los dos grupos que conforman la muestra de esta investigación.
- Determinar qué grupo muestra mayor presencia de estrés laboral.

### **3.3 Hipótesis de investigación (Hi)**

Hi. Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en el estrés laboral cuando se compara el personal que realiza labores de oficina comparados con el que realiza trabajo de campo en un medio de comunicación televisivo.

Ho. No Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en el estrés laboral cuando se compara el personal que realiza labores de oficina comparados con el que realiza trabajo de campo en un medio de comunicación televisivo.

### **3.4 Variables**

- Independiente: Personal de trabajo de campo y personal de trabajo de oficina
- Dependiente: Estrés laboral

#### **3.4.1 Definición conceptual de variables**

- Variable independiente: Sujetos que realizan trabajo de campo de comunicación social en busca de la noticia o eventos en la calle. Se define al personal de administración como el personal que está relacionado con

las tareas de redacción, edición, elaboración de noticias, y logística dentro de las oficinas de un medio de comunicación televisivo.

- Variable dependiente: el estrés laboral es la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que éstas impactan en la satisfacción general en el trabajo.

### **3.4.2 Definición operacional de variables**

- Variable independiente: Son las personas que laboran como reporteros y los del área administrativa.
- Variable Dependiente: el estrés laboral se midió por medio del test Escalas de Apreciación del Estrés EAE.

### **3.5 Alcances y límites**

- Ámbito geográfico: Ciudad capital
- Ámbito temático: Estrés laboral en empleados de un medio de comunicación televisivo
- Ámbito temporal: Febrero a Abril 2012
- Ámbito personal: Reporteros, camarógrafos y personal administrativo
- Ámbito institucional: Noticiario

### **3.6 Aportes**

Los resultados sirven como enriquecimiento al área científica, ya que forman parte del acervo cultural en el área de investigación.

Sirve como antecedente a nuevas investigaciones relacionadas con la temática abordada por la autora.

A las empresas, como un antecedente para tomar en cuenta que el estrés laboral puede modificar el rendimiento en los trabajadores y por lo tanto el rendimiento en sus labores.

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1 Sujetos**

Para el desarrollo de este estudio se utilizó una muestra conformada por la totalidad del grupo de colaboradores, siendo un grupo de 60 personas de ambos géneros, entre las edades de 17 a 69 años. Estos sujetos ocupan puestos como reporteros, camarógrafos, editores, productores, técnicos y administrativos de un medio de comunicación televisivo, los cuales se desglosan de la siguiente forma: 30 personas del área administrativa, es decir que realizan trabajo de oficina habiendo 9 mujeres y 21 hombres: 6 Redactores de Planta, 6 Editores, 1 Redactor de Página Web, 1 Redactor de Redes Sociales, 2 Secretarias Recepcionistas, 2 Técnicos de Estudio, 2 Jefes de Información, 1 Director de Cámaras y Switcher, 1 Jefe de Redacción, 1 Jefe de Piso, 1 Directora General, 1 Coordinador General, 1 Encargado de Archivo de Imágenes, 1 Locutor Voz Off, 1 Asistente de Dirección, 1 Mensajero y 1 Piloto. Y 30 empleados que realizan trabajo de campo, habiendo 7 mujeres y 23 hombres, entre los cuales se encuentran: 10 Camarógrafos, 10 Reporteros, 8 Presentadores, y 2 Técnicos de Unidad Móvil.

#### **4.2 Instrumento**

Para medir las variables de esta investigación se utilizó el test psicométrico Escalas de Apreciación del Estrés EAE, test que pretende evaluar a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto. Esta escala esta constituida por 50 enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, inquietud, frustración, etc. Siendo sus autores J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Estando estandarizado y

cuenta con normas de confiabilidad y validez. Esta escala permite conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto. También permite apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido estos sucesos vitales, así como conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le están afectando.

#### **4.3 Procedimiento**

- Seleccionado el tema de investigación, se pidió a la Decanatura de la Facultad de Psicología la autorización para realizar el trabajo de tesis y se nombró un asesor.
- Obtenida la autorización tanto en la Universidad como en un noticiario, se procedió a realizar el trabajo de investigación. Se recolectó información sobre estudios anteriores relacionados con el tema; se definió el problema, se establecieron objetivos y se formularon hipótesis.
- En la recolección de los datos se siguieron los siguientes pasos:
  - Se eligió el Test.
  - Después se procedió a solicitar la colaboración del personal técnico y administrativo del noticiario.
  - Con los resultados estadísticos, se realizó el análisis de diferencia de medias con la prueba t de Student, que se utiliza para investigaciones de dos grupos. Una vez encontradas las diferencias entre ambos grupos y las respectivas calificaciones, fueron analizadas para realizar las conclusiones y recomendaciones.

## **4.4 Diseño de Investigación**

### **4.4.1 Tipo de Investigación**

Para el proceso de investigación se utilizó el método descriptivo y comparativo. Danhke (1989) conceptualiza que la investigación descriptiva es en la que se especifica las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos o variables; aspectos componentes del fenómeno a investigar, además se utiliza para la comprobación de grupos.

### **4.4.2 Método estadístico**

Para calcular los resultados estadísticos se utilizó el estadístico t de Student que es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la siguiente tabla se presenta el análisis inferencial de los resultados de estrés laboral en el personal que realiza trabajo de campo en contraste con el personal de administración.

#### ESTRÉS LABORAL

Población	N	Media	T	Valor T crítico	Aceptación de Hipótesis	
					Hi	Ho
Personal que realiza trabajo de campo	30	49.36	1.44	1.67		X
Personal administrativo	30	58.76				

Fuente: test Escalas de Apreciación del Estrés

En vista que la t obtenida (1.44) no es ni igual ni mayor a la t crítica (1.67) se acepta la Hipótesis Nula que dice:

No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en el estrés laboral cuando se compara el personal que realiza labores de oficina comparados con el que realiza trabajo de campo en un medio de comunicación televisivo.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El propósito del presente estudio fue determinar si existe estrés laboral cuando se compara el personal que realiza labores de oficina con el que realiza trabajo de campo en un medio de comunicación televisivo. Los resultados obtenidos muestran una media de 49.36 en el grupo de trabajo de campo y una media de 58.76 en el personal con trabajo de oficina, comprobándose que el grupo administrativo es el que presenta mayor estrés laboral, pero no es una diferencia significativa. También se determinó que del grupo de 30 con trabajo administrativo existen 21 personas con mayor estrés laboral y del grupo de 30 con trabajo de campo existen 18 personas con mayor estrés laboral.

Lo anterior coincide con lo investigado por Paul (2010), quien examinó la relación entre nivel de estrés y promedio de ventas de una empresa constructora, utilizando el mismo instrumento de medición que es la Escala de Apreciación de Estrés EAE, obteniendo como resultado que no existe un nivel de correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el promedio de ventas en dicha empresa.

En el estudio realizado por Mercado y Salgado (2008), investigaron sobre el estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas teniendo dos grupos: el de ejecutivos y el de empleados ingleses de sectores público y privado. Utilizaron como medición una escala de Likert con 22 reactivos a través de entrevistas individuales y obtuvieron como resultado que los altos ejecutivos mexicanos enfrentan altos niveles de presión, manifestados por la carga de trabajo, manejo de relaciones personales, necesidad de reconocimiento, responsabilidad, rol gerencial y demandas casa-trabajo. La similitud de éste estudio con los resultados de esta investigación es que el personal que se encuentra en el ámbito administrativo es quien tiene mayor estrés laboral.

Otra investigación, con la variable de estrés laboral, fue realizada por Lemus (2009), con el tema relación entre adicción al trabajo y estrés laboral en un grupo de mandos medios y altos de un hospital privado de la ciudad de Guatemala, que tuvo por objetivo determinar si existía correlación entre el nivel de adicción y estrés laboral. Los resultados mostraron que sí hubo correlación entre esas variables unificadas a otras variables como género, edad, estado civil, área laboral y antigüedad en la empresa. Sin embargo, las variables presentadas como se indicó no presentan relación con este estudio.

En el estudio de Fagioli (2003) sobre los niveles de estrés en el personal auxiliar de enfermería del Centro Médico Militar, tuvo por objetivo identificar los niveles de estrés que maneja el personal que trabaja en dos instituciones de salud simultáneamente. Evaluó, por medio del instrumento Inventario de Estrés, las variables estilo de vida, personalidad, relaciones interpersonales empleo / ocupación, síntomas y ambiente. Concluyó que el personal se ve afectado en un 74% en su desarrollo laboral y estado de salud, así como su estilo de vida es afectado en un 23% que se relaciona con la alteración del ciclo normal sueño-vigilia por los turnos nocturnos, hábitos alimentarios inadecuados, falta o poco ejercicio físico, como consecuencia de laborar en dos instituciones al mismo tiempo. Este estudio no presenta relación con la presente investigación porque tienen variables diferentes y porque el personal estudiado posee dos trabajos simultáneos que influyen en su vida.

No se encontró ningún estudio donde se hiciera una comparación sobre nivel de estrés entre personal de un medio de comunicación televisivo.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

**7.1** Se acepta la hipótesis nula de esta investigación ya que el valor estadístico de  $t$  fue de 1.44 siendo menor al valor crítico de 1.67.

**7.2** De la población estudiada, 39 personas presentan estrés laboral y 21 personas no lo presentan.

**7.3** Se determinó que en el área administrativa, del grupo de 30 personas, 21 presentan estrés laboral. Y del área de trabajo de campo fueron 18 del grupo de 30 quienes presentan estrés laboral.

**7.4** Aunque no existe una diferencia significativa entre los grupos, los resultados evidencian que el personal administrativo presentó más estrés laboral. Esta diferencia se debe a los estresores ambientales tales como aire acondicionado en extremo, ruido, iluminación insuficiente y mal diseño de los puestos de trabajo.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

**8.1** Realizar actividades donde se den a conocer técnicas y estrategias que beneficien al personal en la disminución del estrés, como apoyo para mantener una vida saludable.

**8.2** Habilitar un lugar donde el personal tenga la oportunidad de realizar actividades recreativas y/o ocupacionales que les permita distraerse y relajarse durante el tiempo de descanso.

**8.3** Desarrollar programas de prevención y programas de socialización dirigidos a mejorar el ambiente, con el objetivo de evitar altos niveles de estrés.

**8.4** Sugerir a la administración que atienda cada uno de los elementos estresores, para evitar los problemas que de ellos se deriva, con el objeto de mejorar la calidad de vida en el trabajo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros:

Cebrián, M. (1998). La información televisiva. España: Ariel Comunicación.

De Aguilera, M. (1985). El telediario: Un proceso informativo. Barcelona: editorial Mitre.

Dubrín, A. (2003). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. España: Cengage Learning Editores.

Estremadoyro, J. (2004). Lecciones de Periodismo Televisivo. Perú: Fondo Editorial PUCP.

Landy, F. y Conte, J. (2005). Psicología Industrial. México: McGraw Hill

Lawson, A. (1978). Como vencer el Estrés. México: Ediciones S.A.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, S.A.

Li, E. y Shani, A. (1991). Stress Dynamics of Information Systems Managers: A Contingency Model. *Journal of Management Information Systems*. Volumen 7 No.4.

Marulanda, I. (2007). Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes.

McGrath, E. y Altman, I. (1970). *Social and psychological factors in stress*. United States: Air Force. Office of Scientific Research. University of Illinois at Urbana-Champaign.

Miller, L. y Smith, A. (1997). *The Stress Solution*. Washington DC: American Psychological Association.

Nieto-Munuera. J. (2004). *Psicología para Ciencias de la Salud*. España: McGraw-Hill Interamericana. 1ª. Edición.

Puliti, R. (2004). *El Manejo del Estrés*. Buenos Aires: Editorial Kier. 1ª. Edición.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22 edición). Madrid, España: Autor.

Scardulla, C. (2007). *Fobias, Estrés y Pánico*. Buenos Aires: Editorial Kier. 1ª. Edición.

Schultz, D. (1985). *Psicología Industrial*. México: Editorial Interamericana, S.A.

**Tesis:**

Fagioli, I. (2003). *Niveles de estrés en el personal auxiliar de enfermería del centro medico militar*. Tesis. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figuroa, E. (2009). *Propuesta para disminuir los niveles de estrés del personal operativo de COMBEX-IM*. Tesis. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

García, C. (2006). *Estrés Laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstetrica. Hospital Clínico Regional Valdivia*. Tesis. Universidad Austral de Chile.

Girón, A. (2004). Elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua de la ciudad de Guatemala EMPAGUA. Tesis. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Lemus, D. (2009). Relación entre Adicción al Trabajo y Estrés Laboral en un grupo de mandos medios y altos de un hospital privado de la ciudad de Guatemala. Tesis. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Mercado, S. y Salgado, M. (2008). Estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas. 2º. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Tesis. Universidad de las Américas, México.

Meza, M. (2004). Manejo del estrés laboral en empresas miembros de la Asociación de Gerentes de Recursos Humanos. Tesis. Universidad Francisco Marroquín, Guatemala.

Ovando, L. (2007). Manejo del estrés por las enfermeras que laboran en los centros de salud del área de salud Guatemala. Tesis. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Paul, V. (2010). Relación entre nivel de estrés y promedio de ventas en una empresa constructora. Tesis. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Sánchez, P. (2005). Construcción y Validación Factorial de un Instrumento para medir Estrés Laboral en Servicios de Alta Tensión del Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar. Tesis. Universidad del Mar, Valparaíso, Chile.

### **Egrafías:**

Fernández, R. (2011). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario. Obtenido el 10 de marzo en:

<http://books.google.com.gt/books?id=Ep4IJBMB8wC&pg=PA91&dq=tipos+de+estres&hl=es&sa=X&ei=wbxFT5P6Kob9sQKM7IHDDw&sqj=2&ved=0CF8Q6AEwCQ#v=onepage&q=tipos%20de%20estres&f=true>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001) Gobierno de España. España. Obtenido el 12 de abril en:

<http://www.insht.es/portal/site/insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=afa0ece3b6e78110VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Nogareda, S. (1994). Fisiología del Estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. España. Obtenido el 20 de abril de 2012 en:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)

Organización mundial de la salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. [Folleto]. Obtenido el 27 de febrero de 2012 en:

[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Slipak, E. (1991). Historia y concepto del estrés (1ra. Parte). Alcmeon 03 Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica Fundación Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica. Obtenido el 02 de marzo de 2012 en:

[http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm](http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm)

Vásquez, D. (2007). Estrés laboral. Universidad de El Salvador. Obtenido el 23 de febrero de 2012 en:

<http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral2.shtml>

Wainstein, E. Dr. (1995). Estrés en el paciente quirúrgico. Revista Chilena de Cirugía, Ex archivos de la sociedad de cirujanos de Chile, Volumen 54, No. 1., obtenido el 24 de febrero 2012 en:

[http://books.google.com.gt/books?id=KD\\_mnaZlvTgC&pg=PA99&lpg=PA99&dq=El+t%C3%A9rmino+de+estr%C3%A9s+aparece+ya+en+el+siglo+XIV+designando+una+situaci%C3%B3n+dif%C3%ADcil,+un+sufrimiento,&source=bl&ots=ibAFLWnagg&sig=3XLNVbDhQ84fwEm1MUxx3djttgw&hl=es&sa=X&ei=v6dFT5bJBMidgQeRu-y4BA&sqi=2&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=El%20t%C3%A9rmino%20de%20estr%C3%A9s%20aparece%20ya%20en%20el%20siglo%20XIV%20designando%20una%20situaci%C3%B3n%20dif%C3%ADcil%2C%20un%20sufrimiento%2C&f=true](http://books.google.com.gt/books?id=KD_mnaZlvTgC&pg=PA99&lpg=PA99&dq=El+t%C3%A9rmino+de+estr%C3%A9s+aparece+ya+en+el+siglo+XIV+designando+una+situaci%C3%B3n+dif%C3%ADcil,+un+sufrimiento,&source=bl&ots=ibAFLWnagg&sig=3XLNVbDhQ84fwEm1MUxx3djttgw&hl=es&sa=X&ei=v6dFT5bJBMidgQeRu-y4BA&sqi=2&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=El%20t%C3%A9rmino%20de%20estr%C3%A9s%20aparece%20ya%20en%20el%20siglo%20XIV%20designando%20una%20situaci%C3%B3n%20dif%C3%ADcil%2C%20un%20sufrimiento%2C&f=true)

## **ANEXO**

# **EAE**

## **ESCALAS DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS**

J. L. Fernández Seara  
M. Mielgo Robles

**MANUAL**  
(4ª EDICIÓN)



PUBLICACIONES DE PSICOLOGÍA APLICADA  
TEA Ediciones, S.A.  
MADRID - 2006